

grupo panvel

PanVel

DIMED

LIFAR

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

2022



Sumário

- 03 Mensagem da Liderança
- 05 Boas-vindas
- 07 Materialidade

01

SOMOS O GRUPO PANVEL

- 09 Quem Somos
- 16 Nossos Negócios
- 17 Presença
- 17 Estratégia de Atuação
- 23 Inovação e Tecnologia
- 28 Todos Bem Panvel –
Nossos Compromissos ESG
- 36 Desempenho Financeiro
- 37 Nosso Cuidado com a Governança
- 41 Gestão de Riscos
- 42 Ética e Combate à Corrupção

02

NOSSOS CLIENTES

- 45 Relacionamento com o Cliente
- 51 Segurança, Transparência e
Qualidade dos Produtos
- 52 Comunicação Responsável
- 53 Privacidade de Dados e
Segurança da Informação

03

NOSSA GENTE

- 55 Nossa Cultura
- 60 Diversidade e Inclusão
- 62 Direitos Humanos
- 62 Saúde, Segurança e Bem-estar
- 66 Desenvolvimento de Comunidades

04

NOSSA CASA

- 67 Impacto Ambiental
- 67 Combate às Mudanças Climáticas
- 68 Gestão do Uso de Energia
- 70 Gestão de Resíduos
- 72 Materiais

05

NOSSOS PARCEIROS

- 74 Cadeia de Fornecedores
- 75 Parcerias Responsáveis

06

ANEXOS

- 77 Índice de Conteúdo GRI
- 83 Mapa de ODS
- 84 Créditos

Mensagem da Liderança

GRI 2-22

Cuidando da saúde e bem-estar das pessoas e do planeta

Desde a nossa origem, em 1967, nosso negócio tem foco no cuidado com as pessoas, respeitando a vida em todas as suas dimensões. Ao longo dessas décadas, adotamos valores e práticas que impactam positivamente nossa gente, nossos parceiros, nossos clientes e nossa casa.

Em 2022, reforçamos essa atuação ao registrar a nossa missão de “Proporcionar saúde e bem-estar às pessoas”, que direciona os esforços das três empresas que compõe o Grupo Panvel. Reescrevemos também nossa visão, com o objetivo de “Ser a melhor em produtos e serviços de saúde e bem-estar nos mercados em que atuamos”, e reescrevemos nossos valores.

Nesse contexto de transformação, publicamos um manifesto que traduz nossa essência — que é cuidar — e atualizamos até mesmo a nossa marca: passamos a nos chamar Grupo Panvel.

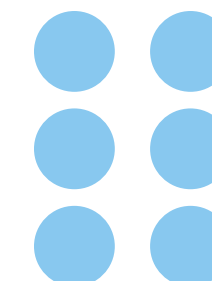
Essa atuação responsável e cuidadosa se reflete na construção coletiva do nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade que busca traduzir como geramos valor para clientes, colaboradores, parceiros, sociedade e meio ambiente ao longo de 2022.

Nesse sentido, o ano foi marcado por muitas conquistas do Grupo Panvel, com um crescimento sólido, que expandiu nossa capacidade de proporcionar saúde e bem-estar às pessoas. Demonstrando consistência na nossa estratégia de expansão, em 2022, inauguramos 60 novas lojas. Dessa forma, alcançamos a marca de 556 lojas em operação, o que representa um crescimento de 0,4 pp no *Market share* na região Sul.

Ao mesmo tempo em que expandimos nossa presença física, também investimos em nossos pilares digitais, oferecendo aos clientes uma experiência fluída e omnichannel, com base no entendimento de que a tecnologia é cada vez mais essencial para a promoção da saúde e bem-estar.

Atualmente nossas vendas digitais representam 16% de nossas vendas totais, nos tornando referência no varejo digital de medicamentos e produtos de beleza no Brasil. Reforçando nossa presença nesse meio, lançamos o *marketplace* Panvel, focado na venda de produtos de saúde, bem-estar e beleza, que atualmente conta com 14 parceiros e 7 mil produtos.

Com um olhar para o futuro, em 2022, realizamos o maior volume de investimentos da nossa história, totalizando



R\$ 180,7 milhões, que foram significativos para a entrega de pilares fundamentais da nossa estratégia de longo prazo.

Em linha com a nossa essência focada no cuidado, temos como premissa do negócio a sustentabilidade, com ênfase em iniciativas e projetos alinhados ao meio ambiente, ao social e aos princípios de Governança Corporativa (ESG).

Em 2021, definimos nossa plataforma de sustentabilidade “Todos Bem”, na qual estabelecemos nossas diretrizes, compromissos e metas ESG até 2026. Essa estratégia se sustenta em quatro pilares, que devem estar presentes em todas as nossas decisões: Nossa Gente, Nossa Casa, Nossos Parceiros e Nossos Clientes.

Sempre na vanguarda de iniciativas tecnológicas e sustentáveis, em 2020 tomamos uma postura ainda mais ativa em relação à nossa interação com o meio ambiente. Entre as principais ações estão a diminuição do uso do papel através da digitalização de notas fiscais, a criação do nosso primeiro Inventário dos Gases do Efeito Estufa e a inauguração de mais Usinas de Energia Fotovoltaica para abastecer nossas instalações.

Temos o compromisso de criar um ambiente ético, seguro, diverso, inclusivo e inovador, com desenvolvimento constante para os nossos colaboradores, usando a nossa capilaridade e a confiança em nossa marca para cuidar das comunidades nas quais estamos inseridos, com os nossos colaboradores, clientes e fornecedores, atuando como uma força do bem.

Agradecemos aos clientes, colaboradores e parceiros que nos ajudaram a construir essa história. E convidamos todos a conhecerem, ao longo das páginas seguintes, a nossa trajetória, percorrida com base no cuidado em conjunto e orientada pela vontade de transformar, inovar e contribuir para um mundo mais inclusivo e saudável.

Julio Mottin Neto
CEO



Destaques ESG

GENTE



Programa de Diversidade
Equidade e Inclusão.



Representatividade de
69% de mulheres em
cargos de gestão*.

* Foram considerados as seguintes categorias
funcionais: Diretoria, Gerência Executiva,
Gerência, Coordenação e Supervisão.

ESG

Boas práticas em ESG



ENERGIA LIMPA

A Panvel conta com uma usina
fotovoltaica própria.



**DIGITALIZAÇÃO
DE NOTAS FISCAIS**

Sem a necessidade de impressão
em papel.



R\$ 1,2 milhão

**DOADOS PELO TROCO
AMIGO EM 2022**

Doamos cerca de R\$ 15
milhões desde o início
da campanha em 2008.



12,3 t

Descarte de medicamentos
pelo Programa Destino
Certo de Medicamentos.



8.846 MWh

energia renovável.

**Avançamos em nossa
meta de eliminação do uso
de parabenos, triclosan
e microplástico das
formulações dos produtos
das marcas **Panvel** e **Lifar**.**

Boas-vindas

GRI 2-3 | 2-14

O ano de 2022 foi marcado por celebrações importantes para o Grupo Panvel. Ano que atuamos com disposição e fôlego renovados para trabalhar pela integração e conexão crescente de nossa Estratégia e de nossos compromissos de sustentabilidade.

Estamos convictos de que o sucesso dos negócios e nossa evolução de um varejista farmacêutico para uma organização voltada à promoção da saúde integral ocorrerão concomitantemente à geração de impactos positivos na sociedade brasileira.

Por meio deste relatório, apresentamos aos nossos parceiros, clientes, colaboradores e outros públicos de relacionamento como geramos valor através de nosso negócio, promovendo a saúde e bem-estar para a sociedade.

Através de indicadores mensuráveis, procuramos demonstrar o amadurecimento do negócio e comunicar como pretendemos avançar nos próximos anos.

Ao longo de suas páginas, apresentamos os dados de desempenho e resultados do negócio, além dos destaques e avanços da estratégia ESG (sigla em inglês para designar os aspectos ambientais, sociais e de governança), no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

O relatório foi elaborado seguindo as normas da Global Reporting Initiative (GRI), diretriz utilizada globalmente para o reporte de sustentabilidade, além de incluir nossos esforços referentes aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU).

Esse Relatório de Sustentabilidade e as informações relatadas passaram pela análise e aprovação da Diretoria de Pessoas, Cultura e Sustentabilidade.

Desejamos a todos uma boa leitura!

Se tiver alguma dúvida sobre o conteúdo, escreva para a gente:

sustentabilidade@grupopanvel.com.br



Como ler esse relatório



Apresentamos ao longo deste documento os indicadores da GRI Standards. Ao decorrer dos capítulos e subcapítulos, apontamos os indicadores reportados por meio da **sigla GRI**.

Nos anexos, na página 76, apresentamos o Índice GRI com a explicação de cada indicador e as páginas em que foram mencionados ao longo do Relatório.



Para reforçar o compromisso do Grupo Panvel com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas (ONU) e explicar a relação entre eles e nossos negócios de forma clara, no início dos capítulos sinalizamos os ODS que têm relação com aquele conteúdo.

Na página 85, você encontra o mapa de ODS, informando as páginas dos conteúdos correspondentes aos ODS prioritários para o nosso negócio.



Materialidade

GRI 3-1 | 3-2 | 3-3

Para selecionar o escopo e os conteúdos a serem abordados neste Relatório, nos baseamos na nossa Matriz de Materialidade, que reúne os temas mais relevantes para a sustentabilidade do Grupo Panvel.

Com esse objetivo, no início de 2023, construímos a primeira Matriz de Materialidade do Grupo Panvel, a partir de um estudo que considerou a análise dos contextos internos e externos, nas seguintes etapas:

- **Análise dos mecanismos de mercado:**
Estudo dos principais temas setoriais apontados em diretrizes de sustentabilidade, *frameworks* e mecanismos de mercado, como FTSE Russel, MSCI, DJSI, ISEB3, Global Reporting Initiative (GRI) e Sustainability Accounting Standards Board (SASB).
- **Benchmarking**
Estudo para identificar os tópicos materiais de uma série de empresas do mercado, nacionais e internacionais, que são referência em sustentabilidade.

Ao fim do processo, identificamos 16 tópicos materiais, que foram reunidos em cinco temas:



GOVERNANÇA
E ÉTICA

Ética e Combate à corrupção

IMPACTO DIRETO:

- Na própria operação.
- Em todas as unidades de negócio.
- Na cadeia de fornecedores e parceiros.

Gestão de Riscos

IMPACTO DIRETO:

- Na própria operação.
- Em todas as unidades de negócio.
- Nas comunidades.

Segurança da Informação e privacidade

IMPACTO DIRETO:

- Na própria operação.
- Na cadeia de fornecedores, colaboradores e clientes.



SAÚDE E BEM-ESTAR
DOS CLIENTES

Segurança e qualidade dos produtos

IMPACTO DIRETO:

- Na própria operação.
- Em todas as unidades de negócio.
- Nos clientes.
- Nas comunidades.

Saúde e Segurança do cliente

IMPACTO DIRETO:

- Na própria operação.
- Em todas as unidades de negócio.
- Nos clientes e nas comunidades.

Marketing responsável

IMPACTO DIRETO:

- Na própria operação.
- Em todas as unidades de negócio.
- Nos clientes.

Desenvolvimento de comunidades locais

IMPACTO DIRETO:

- Em todas as etapas da cadeia.
- Em todas as unidades de negócio.
- Nas comunidades.



CUIDADO COM OS
COLABORADORES

Saúde e Segurança no Trabalho

IMPACTO DIRETO:

- Em todas as etapas da cadeia.
- Em todas as unidades de negócio.
- Nos colaboradores.

Diversidade, igualdade e não discriminação

IMPACTO DIRETO:

- Na própria operação.
- Em todas as unidades de negócio.
- Nos colaboradores.

Gestão dos impactos em Direitos Humanos

IMPACTO DIRETO:

- Em todas as etapas da cadeia.
- Em todas as unidades de negócio.
- Nos colaboradores, fornecedores e comunidades.

Treinamentos e Educação

IMPACTO DIRETO:

- Na própria operação.
- Em todas as unidades de negócio.
- Nos colaboradores.



CUIDADO COM
O PLANETA

Combate às mudanças climáticas

IMPACTO DIRETO:

- Em todas as etapas da cadeia.
- Em todas as unidades de negócio.
- Nas comunidades.

Gestão do uso de energia

IMPACTO DIRETO:

- Na própria operação.
- Em todas as unidades de negócio.
- Nas comunidades.

Gestão de resíduos

IMPACTO DIRETO:

- Em todas as etapas da cadeia.
- Em todas as unidades de negócio.
- Nas comunidades.

Materiais

IMPACTO DIRETO:

- Em todas as etapas da cadeia.
- Em todas as unidades de negócio.
- Nas comunidades.



CADEIA DE VALOR
RESPONSÁVEL

Gestão da cadeia de fornecimento

IMPACTO DIRETO:

- Em todas as etapas da cadeia.
- Em todas as unidades de negócio.
- Nos fornecedores.



1

SOMOS O GRUPO PANVEL

#TodoCuidadoAoCuidar

TEMA MATERIAL:



ODS RELACIONADOS:



Quem Somos

GRI 2-1 | 2-6

Somos o Grupo Panvel. Atuamos nos segmentos de varejo, distribuição e fabricação de produtos de higiene e beleza, por meio das marcas Panvel, Dimed e Lifar, orientados pelo crescimento e comprometidos com a saúde e bem-estar de nossos públicos.

Atuamos através de três negócios: a rede de farmácias **Panvel**, a distribuidora de medicamentos e produtos de higiene e beleza **Dimed** e o laboratório **Lifar**. Desde 1967, sempre carregamos em nosso DNA o cuidado com o nosso cliente e cada colaborador, com foco na excelência dos nossos produtos e serviços.

Há mais de 50 anos, construímos uma história que coloca no centro aquilo que mais nos importa: as pessoas. Em 2022, evoluímos na construção de nossa marca, com o antigo Grupo Dimed passando a assumir uma nova identidade como Grupo Panvel.

Contamos com mais de 550 lojas distribuídas por diversas cidades do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná e São Paulo, que comercializam cerca de 15 mil tipos de produtos de diversas categorias, além de dois centros de distribuição, *call center* e um laboratório.

Trabalhamos diariamente para construir uma sociedade e um meio ambiente mais equilibrados. Para isso, nos guiamos em Nossos Valores e na visão de “Ser a melhor em produtos e serviços de saúde e bem-estar de forma sustentável e inovadora”, contribuindo para a satisfação dos nossos clientes e de todos os públicos de relacionamento.

Nossos números

 **9.300** COLABORADORES

 **15,8 MILHÕES**
DE CLIENTES, SENDO 4 MILHÕES DE CLIENTES ATIVOS.

	556	4	129
	LOJAS	ESTADOS	MUNICÍPIOS

 **R\$ 3,9 BILHÕES**
RECEITA BRUTA DO VAREJO.

 **R\$ 4,3 BILHÕES**
RECEITA BRUTA DO GRUPO.

 **R\$ 202,8 MILHÕES**
EBITDA

LINHA DO TEMPO

1973

Nasce a Panvel
Farmácias, resultado
da aliança entre as
redes Panitz e Velgos.

1969

A Rede Panitz, dona do Laboratório Lifar, e a Rede Velgos, detentora do Laboratório Sanitas, abrem o Laboratório Lifar.

1967

Fundação

1989

Lançamento da
linha própria de
produtos Panvel.

1980

A Dimed Distribuidora inaugura centro de distribuição em Santa Catarina. Ainda nos anos 80, o estado catarinense recebe a primeira loja da rede Panvel.

1977

Ações da Panvel
começam a ser
negociadas na
Bolsa de Valores.

2001

A Dimed lança
o 1ª sistema de
pedidos eletrônicos
em compras do
atacado, o E-Dimed.

1998

A Panvel inaugura sua loja online.

www.panvel.com

1994

Lançamento do
 serviço de tele-
 entrega Alô Pannel.

2008

A Panvel lança, em Porto Alegre, a Panvel Megastore da 24 de Outubro, loja conceito especializada em bem-estar e beleza.

2006

Atenta a questões de sustentabilidade, a Panvel é a 1ª empresa a emitir Nota Fiscal eletrônica no Brasil.

2004

O Laboratório
Lifar conquista o
Certificado de Boas
Práticas, conferido
pela ANVISA.

2014

O Grupo Dimed é formalmente institucionalizado. É inaugurada a sede do Grupo em Eldorado do Sul (RS), contemplando um novo Centro de Distribuição e Área Administrativa.

2010

A Panvel cria o programa Destino Certo, evitando que medicamentos vencidos ou em desuso sejam descartados em locais impróprios.

2016

Lançamento do aplicativo Panvel, disponível para iOS e Android. Panvel estreia loja física em São Paulo.

2015

Lançamento do
Panvel Clinic, um
novo jeito de
oferecer serviços
farmacêuticos - a
farmácia se tornando
hub de saúde.

2019

Lançamento do Bem Panvel, programa de relacionamento com o consumidor, garantindo preços e descontos especiais.

2018

A Panvel é a primeira rede de farmácias do Sul do País habilitada a aplicar vacinas em suas lojas. A vacina contra a gripe marca o ingresso permanente da empresa neste mercado.

2020

A Panvel inaugura lojas promocionais, atingindo novos *clusters* de público, especialmente em regiões centrais de alto crescimento populacional. Outro marco importante é a inauguração de usinas fotovoltaicas, iniciando a busca pelo compromisso de que toda energia consumida nas lojas Panvel seja de origem limpa e sustentável.

2022

O Grupo DIMED
passa a se chamar

grupo panvel

2021

Realização do Panvel Day, primeiro evento da companhia direcionado para investidores: expansão e foco nos investimentos em inovação, tecnologia, ecossistemas de saúde e na consolidação da estratégia ESG.

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Ao longo do ano, fomos reconhecidos por nossa atuação pautada pelo cuidado com as pessoas. Confira abaixo as premiações e reconhecimentos:

IBEVAR

- Figuramos no ranking IBEVAR FIA em 2022 como a Farmácia mais admirada do Brasil. O ranking é uma pesquisa promovida pelo Instituto Brasileiro de Executivos de Varejo que agrega os principais grupos varejistas brasileiros.



- Em 2022, fomos premiados na 20ª edição do prêmio Empresas que mais respeitam o consumidor no Brasil, na categoria Farmácias, pela revista Consumidor Moderno.



- A Panvel se classificou na 67ª posição, no ranking das 100+ Inovadoras no Uso de TI, realizado pela IT Midia, que aponta as marcas que se destacam com iniciativas de inovação.



- Figuramos no prêmio de lembrança de marca do Top Of Mind RS, promovido pelo Grupo Amanhã. Fomos reconhecidos como a farmácia mais lembrada do Rio Grande do Sul e conquistamos o Primeiro lugar na categoria Love Brands, as marcas do coração dos gaúchos.



- A Panvel figurou o 57º lugar no Ranking das 300 Maiores Empresas do Varejo Brasileiro, desenvolvido pela Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (SBVC).



- Fomos reconhecidos com o prêmio Top 100 Open Startups 2022, que premia as empresas que mais contrataram startups no Brasil no ano, valorizando este perfil colaborativo.



- Conquistamos a 72ª posição no Ranking 500 Maiores do Sul, promovido pelo Grupo Amanhã e pela PwC Brasil, que apontam as empresas de destaque na região Sul. No ranking que considera o Rio Grande do Sul, ocupamos a 31ª colocação.



- Fomos reconhecidos como a Melhor Farmácia no prêmio Os Melhores de Bento 2022. Os vencedores foram eleitos pela comunidade de Bento Gonçalves, que totalizou 2,3 mil votos computados.



- Figuramos o primeiro lugar na Premiação da SUCESU-RS, como Empresa Inovadora em TI.



- Fomos convidados pelo Senac, para um evento em conjunto com mais 15 empresas que mais contribuem para o Sistema S (SESC/SESI/SENAC/SENAI).

Nossa essência

A marca Panvel completa 50 anos em junho de 2023, mas como Grupo Panvel completaremos 56 anos, nos consolidando como uma das maiores redes de farmácias do Sul do país. Com mais de 550 lojas, atendendo todo o Brasil através do *e-commerce*. Além disso, vamos além da venda de medicamentos, oferecendo produtos e serviços que são referência em saúde, bem-estar e beleza.

Por quase toda nossa história, as áreas de distribuição (executada pela Dimed), varejo (rede de farmácias Panvel) e indústria (operada pela Lifar) estavam sob o guarda-chuva do Grupo Dimed. Para marcar um novo momento, decidimos adotar nossa marca mais reconhecida e mudar o nome para Grupo Panvel.

A partir de nossa missão (Proporcionar saúde e bem-estar

às pessoas), nossa essência foi traduzida pela palavra “Cuidar”. O novo conceito da marca foi definido como **“Todo o cuidado ao cuidar”**, valorizando o nosso empenho para não só entregar produtos e serviços com excelência, mas também cuidar de nossos públicos.

Nesta construção, os colaboradores foram convidados a serem protagonistas da campanha de reposicionamento de marca, já que a nossa identidade está vinculada ao olhar de cada um para o negócio. Nesse sentido, divulgamos a proposta em nossos canais internos, e o colaborador que tivesse interesse em participar pôde enviar um vídeo contando por que é a Cara Panvel. Foram recebidas 270 inscrições, sendo 20 colaboradores selecionados para participar da campanha para os públicos interno e externo.



TODO O CUIDADO AO CUIDAR

É ATENDER COM EXCELÊNCIA:

Cuidamos das necessidades dos nossos clientes, buscando sempre superar expectativas.

cuidar do **cliente**

É DESENVOLVER PESSOAS:

Cuidamos do crescimento e evolução das nossas pessoas, multiplicando conhecimentos e compartilhando aprendizados.

cuidar de **cada um**

É COMPROMETER-SE COM O RESULTADO:

Cuidamos de tudo para garantir a melhor performance.

cuidar do **resultado**

VALORES

A forma como colocamos tudo em prática. **Isso é como cuidamos.**

cuidar com **ética**

É SER ÉTICO:

Seguimos as normas e cumprimentos as leis, sempre com cuidado e respeito por todos os indivíduos.

cuidar **juntos**

É TRABALHAR EM EQUIPE:

Cuidamos um do outro e acreditamos que cada entrega é a entrega de todos.

cuidar com **agilidade**

É TER AGILIDADE:

Trabalhamos de forma rápida e eficaz, cuidando sempre da qualidade.

MISSÃO

Proporcionar saúde e bem-estar às pessoas. **Isso é cuidar.**

VISÃO

Ser a melhor em produtos e serviços de saúde e bem-estar de forma saudável e inovadora. **Isso é cuidado.**

Dia D

O Dia D, definido como o dia oficial de alteração da nossa marca corporativa, aconteceu em 21 de março de 2022, quando as nossas sedes amanheceram com a nova identidade visual da marca. Além disso, realizamos uma *live* com a diretoria, transmitida por meio de um aplicativo de comunicação interna, para os cerca de 9 mil colaboradores.



Nosso manifesto

“Tomar conta, zelar, prevenir.
Atender, proteger, curar.
Tratar, nutrir, embelezar.
Tudo isso é cuidar.

Nós existimos para cuidar das pessoas.
E não só das pessoas.
Do dia a dia, da sociedade,
do futuro do planeta.

Saúde e bem-estar são fundamentais
na vida de todos.

É por isso que cuidamos
com responsabilidade, com dedicação,
com qualidade e inovação.

É por isso que cuidamos...
com todo cuidado.

Seja dos nossos colaboradores,
investidores, parceiros e clientes.
Seja dos nossos produtos e serviços
na Panvel, Dimed e Lifar.

Para cuidar é que existimos.”



[Confira o vídeo
do nosso
manifesto.](#)



Nossos Negócios

GRI 2-6

Nossa missão “Proporcionar saúde e bem-estar às pessoas” direciona os esforços da empresa, sempre com foco no cliente e na qualidade dos produtos e serviços que comercializamos e fabricamos.

Atuamos no mercado de varejo de medicamentos, produtos de beleza e saúde, focados na excelência dos serviços e no crescimento consistente, tendo ao longo dos anos construído traços marcantes como inovação, responsabilidade social e aprendizado contínuo.

Nosso complexo farmacêutico tem sua maior concentração na região Sul do país, atuando em três diferentes frentes: unidades de farmácias, distribuidora de medicamentos e laboratório. Integramos também serviços voltados à promoção da saúde, com uma proposta de valor diferenciada para os nossos clientes.

Conheça nossos negócios:

DIMED

A **Dimed** é hoje uma das principais distribuidoras de medicamentos do Brasil e a pioneira do seu segmento no país, com foco principalmente em apoiar as operações da Panvel. Conta atualmente com dois centros de distribuição estrategicamente localizados nas cidades de Eldorado do Sul (RS) e São José dos Pinhais (PR), oferecendo seus serviços também a outros grandes clientes nas regiões em que atua.

PanVel

A rede de farmácias **Panvel**, que hoje conta com mais de 550 lojas, principalmente na Região Sul, oferece mais de 15 mil itens de medicamentos e produtos de higiene & beleza. A Panvel se tornou referência em serviços de saúde na Região Sul do país, oferecendo aos clientes a realização de serviços como testes e vacinas, além de outros que integram nosso portfólio.

LIFAR

O **Lifar** atua no segmento de desenvolvimento e fabricação de cosméticos voltados para cuidados com a pele, dermocosméticos e proteção solar, responsável pela produção de grandes marcas no Brasil e no exterior. O grande destaque é a fabricação de aproximadamente um terço dos produtos de marca própria da Panvel. Em linha com todos os negócios do Grupo Panvel, atua sempre em busca de inovação e de manutenção de elevados padrões de qualidade, sendo reconhecido em seu segmento por sua expertise em dermocosméticos e produtos de maquiagem. Atualmente, cerca de 30% dos produtos das nossas marcas exclusivas são produzidos em nosso laboratório do Lifar, e cerca de 90% da produção correspondem aos nossos produtos e 10% produzimos para outras redes varejista.



Presença

GRI 2-1 | 2-6

Grupo Panvel

 **556**
LOJAS

 **4**
ESTADOS

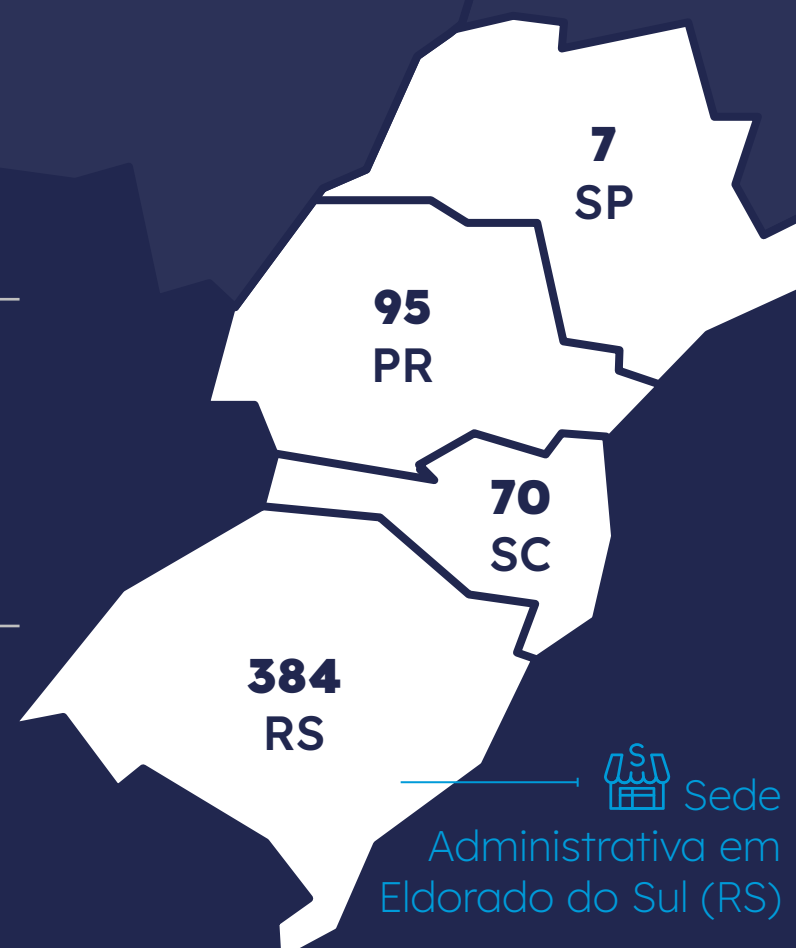
129
CIDADES

 **MAIS DE**
15 MIL
ITENS DE MEDICAMENTOS E
PRODUTOS BELEZA & HIGIENE

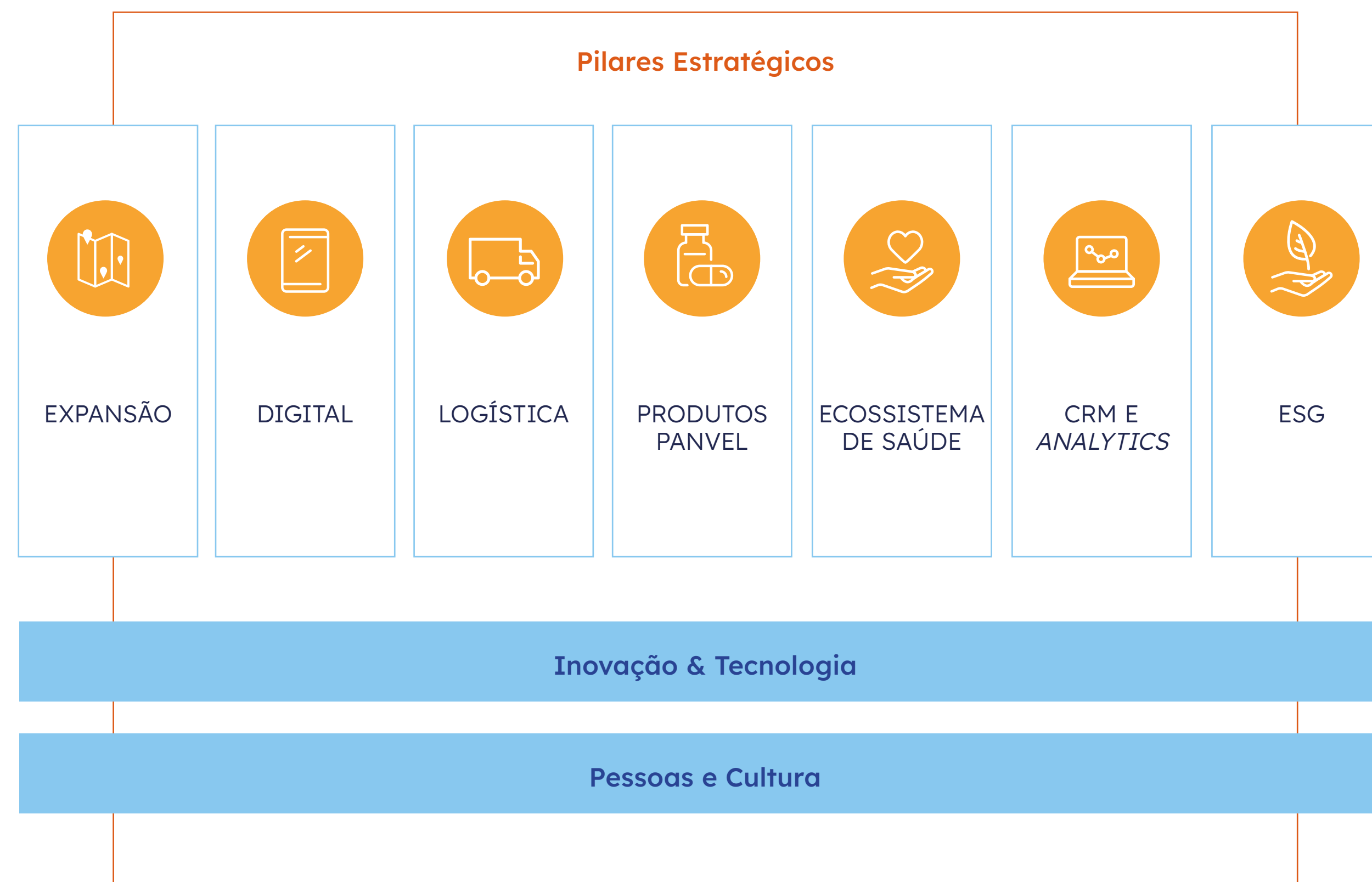
 **1**
CALL CENTER

1
LABORATÓRIO
LIFAR

2
CENTROS DE
DISTRIBUIÇÃO



Estratégia de Atuação





EXPANSÃO

Nossa estratégia de expansão visa ampliar a presença física da nossa rede nas regiões Sul e na cidade de São Paulo, com o objetivo de alcançar um crescimento orgânico de aproximadamente 10% ao ano na base de lojas. Desde 2021, abrimos 60 lojas por ano, inauguramos 34 operações no Rio Grande do Sul, 15 no Paraná, 10 em Santa Catarina e 1 na capital de São Paulo. Para 2023, planejamos abrir mais 60 lojas nessas mesmas regiões.

Nosso trabalho está focado em fortalecer as cidades onde já estamos presentes e que ainda não possuímos uma presença consolidada. Nossa principal intenção é estarmos cada vez mais próximos dos nossos clientes, ampliando o alcance da nossa marca e conquistando de forma constante e consistente o *Market Share* nas áreas em que atuamos.



DIGITAL

A Panvel é *benchmark* em participação dos canais digitais, além de ser reconhecida como uma ótima experiência do varejo farmacêutico. Seguimos com a estratégia de investir cada vez mais em praticidade e redução de atritos na jornada de nossos clientes, possibilitando que escolham a melhor forma de se relacionar com a empresa.

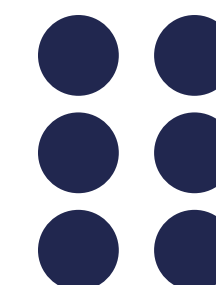
Durante o ano de 2022, investimos em nossos pilares digitais, melhorando cada vez mais a experiência *omnicanal* e a eficiência operacional de nossos canais de venda não presenciais (App, Site, Alô Panvel). Continuamos avançando rapidamente na digitalização do nosso cliente, registrando um crescimento de 22,8% nas vendas do digital, mantendo a maior penetração de venda dos canais digitais do setor.

Ao longo de 2022, foram realizadas mais de 2,9 milhões de entregas, sendo 40% deste volume entregue em até 60 minutos, reforçando a entrega de última milha da Panvel como a mais rápida do varejo Farmacêutico.

Lançamos também nosso *Marketplace*, vertical e com foco em saúde, e outras iniciativas de cauda longa de produtos. Assim, continuamos sendo o *benchmark* do varejo Farma quando o assunto é *e-commerce*.

Em 2022, registramos um total de 3,1 milhões de *downloads* do aplicativo Panvel. Dentre esses *downloads*, tivemos mais de 1 milhão de usuários ativos, o que representa uma taxa de 33% de MAU (*Monthly Active Users*), que reflete a quantidade de usuários que acessam o aplicativo todos os meses. Essa conexão mais próxima com o cliente, indica que o cliente não está abandonando seu tratamento médico, consumindo produtos e medicamentos de forma adequada.

O alto nível de engajamento está refletido em nosso serviço de entrega, que possui uma taxa de sucesso de 97%. Saiba mais sobre Satisfação do Cliente, na página 49.



LOGÍSTICA

Após um ciclo de dois anos, iniciado em 2020, encerramos em 2022 o período de maior volume de investimentos em logística, um importante pilar estratégico. Ao longo desses anos foram investidos cerca de R\$ 60 milhões com a inauguração de um novo Centro de Distribuição em São José dos Pinhais (PR) e a ampliação do Centro de Distribuição de Eldorado do Sul (RS).

Entendemos que a estrutura logística atual tem capacidade para suportar nosso projeto de expansão até 2025, sem necessidade de novos investimentos de grande monta.

PRODUTOS PANVEL

Os Produtos Panvel são um pilar estratégico importante para a marca, tanto em fidelização de marca, quanto no relacionamento com os clientes e na geração de margem.

Atualmente os produtos de marca própria representam cerca de 7,5% das vendas da Panvel, sendo um diferencial para a marca, que é a única empresa do setor a emprestar sua marca para suas linhas de produtos de higiene, beleza, cuidado, conveniência e alimentação.

Ampliação do CD de Eldorado do Sul (RS)

Iniciamos, em 2022, a ampliação do Centro de Distribuição de Eldorado do Sul (RS), com previsão de conclusão para 2023. Foram investidos R\$ 30 milhões para aumentar a capacidade de armazenamento e distribuição, além de implantar tecnologias mais sustentáveis nas instalações.

Para essa expansão, construímos uma estrutura logística com tecnologia de ponta e automação no processo de separação, além da redução do impacto ambiental com a limitação do uso de papel através da digitalização em todas as etapas.



Com mais de mil produtos, a linha Panvel é reconhecida no varejo brasileiro como uma referência em operação de *private label*.

Em 2022 foram mais de 400 novos itens lançados (entre novos produtos e melhorias/reformulações de produto).

LINHAS DE PRODUTO PANVEL

Também geramos valor aos nossos clientes por meio dos produtos da marca Panvel, que promovem saúde e bem-estar em suas vidas.



PanVel BABY

Panvel Baby conta com uma linha completa para o cuidado diário do bebê. Desenvolvida com produtos de qualidade, hipoalergênicos e dermatologicamente testados, para proporcionar conforto e facilitar nos primeiros anos de vida da criança.

A linha contempla itens de banho, higiene, fraldas, lenços umedecidos e puericultura. Em 2022, conseguiu atingir o crescimento acima de 17%. Alinhado ao propósito da Panvel, em promover a saúde e o bem-estar, a marca Panvel Baby possui uma longa parceria com o Instituto do Câncer Infantil, parte da venda de fraldas é repassada a eles.



DERMATIV

Dermativ é a linha de Dermocosméticos, que combina alta performance, transparência e preços que cabem no bolso. São duas cápsulas de beleza, oito sérums, dois tônicos, um óleo, um sabonete com fórmulas eficientes: poucos ingredientes, em alta concentração, para oferecer resultados altamente eficazes.

Desde o seu lançamento a linha vem conquistando seu espaço junto ao cliente Panvel e durante o ano de 2022 conseguiu atingir os patamares de 65% de evolução.



vert PanVel

A linha Vert é uma marca importante no portfólio de marcas próprias e que auxilia na construção da marca Panvel - representando o nosso cuidado com a sustentabilidade.

Mais do que cosméticos, são produtos que comunicam com clareza seu respeito com as pessoas e o planeta, acompanhando novos comportamentos e novidades do mercado sustentável. Todas as fórmulas são 100% veganas e utilizam pelo menos 90% de ingredientes de origem natural.

Em 2022 Panvel Vert mais que dobrou seu faturamento, evoluindo 116% mostrando o quanto o consumidor valoriza esta causa.



PanVel MAKE UP

Com um portfólio completo em maquiagem, Panvel Make Up é a marca que desperta autoestima e entrega tendência de moda, beleza e bem-estar, sempre visando produtos com ótimo custo-benefício.

Em 2022, buscando apresentar as principais tendências do mundo da beleza para o consumidor, retomamos a agilidade de lançamentos em Panvel Make Up, resultando e uma evolução de venda de 50,7% e 44,5% de participação dentro do grupo de maquiagem em Panvel Farmácias.



Ecossistema de Saúde

A Panvel possui uma ampla estrutura e gama de serviços que fazem dela um verdadeiro Ecossistema de Saúde, possuindo diversos tipos de testes rápidos, clínicos, serviços de vacinação, aplicação de injetáveis e outros mais.

Entendemos que a farmácia se posiciona atualmente como o melhor integrante do ecossistema de saúde para consolidar suas atividades, tendo por diferencial sua capilaridade e volume de clientes. Essa é mais uma importante estratégia de fidelização de nossos clientes e de facilidade à jornada dos mesmos, fazendo do Panvel Clinic um aliado de nossos clientes.



Outros serviços oferecidos pelo Grupo Panvel:



PANVEL CLINIC

- Consolidação em vacinação.
- Ofertas de produtos.
- Aproximação Clinic-Crônicos.



PANVEL SAÚDE EMPRESARIAL

- Portal Panvel.
- Equipe de visitantes.
- Panvel B2B.



CRÔNICOS

- Crônico e Contínuo.
- Gestão do Tratamento.
- Conteúdo de Saúde.



DIGITAL

- Parceiros.
- Agendamento de serviços.
- Pesquisa de serviços disponíveis por loja.
- Venda de serviços.
- Conteúdo de saúde.



PANVEL LABS

- Programa de Conexão.
- Programa de Aceleração.
- Programa de Intraempreendedorismo.



ESG

Temos o compromisso de promover o cuidado com as pessoas e o planeta. Atuamos com responsabilidade, ética e transparência, gerando valor aos nossos clientes, colaboradores e para sociedade. Para isso, estamos evoluindo nossa estratégia e atuação ESG através de iniciativas e produtos mais sustentáveis, que geram impacto positivo na sociedade e no planeta.

Através da Plataforma Todos Bem, lançada em 2021, reunimos todos os compromissos firmados desde a nossa fundação, os valores e práticas que impactem positivamente nossa gente, nossos parceiros, clientes e nossa casa, ou seja, o meio ambiente e o planeta. Saiba mais sobre a Plataforma Todos Bem na página <https://www.grupopanvel.com.br/todosbem/>.



CRM E ANALYTICS

Com a proposta de conhecer melhor os nossos clientes e estreitar o nosso relacionamento, desenvolvemos uma base de dados *online* que analisa e gerencia toda a base de clientes da Panvel. Através dessas métricas podemos fornecer cada vez mais personalização para a sua jornada, oferecendo preços especiais, descontos em parceiros, conteúdos exclusivos e outras vantagens.

Para estreitar o nosso relacionamento *online*, a área de CRM conta com uma estratégia de ciclo de vida personalizada, que permite estabelecer contatos com o cliente conforme seu momento com a Panvel.

O sucesso da presença digital do Grupo Panvel pode ser entendido pela integração do modelo que personaliza a comunicação em todos os canais de venda, o CCM (*Customer Communication Management*), que, aliado ao CRM, proporciona insights sobre o comportamento dos clientes.

Em 2022, atingimos mais de **15 milhões de clientes** em nossa base. Um crescimento de **21,1%**.

Inovação e Tecnologia

A inovação está no nosso DNA

Acreditamos que a tecnologia está cada vez mais conectada com a promoção da saúde e bem-estar. Nesse sentido, a inovação é parte da nossa essência e vem se tornando uma frente importante para a melhoria do relacionamento com nossos clientes.

A tecnologia e inovação sempre fizeram parte do crescimento e da construção do nosso negócio. Somos pioneiros na implementação de arquitetura digital *omnichannel* e, ao longo dos anos, temos aprimorado essa estratégia, o que tem resultado no aumento das vendas *online*, apesar da aceleração das vendas físicas. Isso reforça o nosso compromisso com uma operação *omnichannel*, com destaque em todo o varejo farmacêutico (confira mais na página 18).

Tecnologia e inovação são elementos fundamentais para melhorar a experiência do cliente, assim, criamos uma série de iniciativas e programas voltados para o tema, descritos a seguir:

Panvel On

onde todos os colaboradores podem cocriar ideias e soluções inovadoras para as áreas de negócios da empresa.

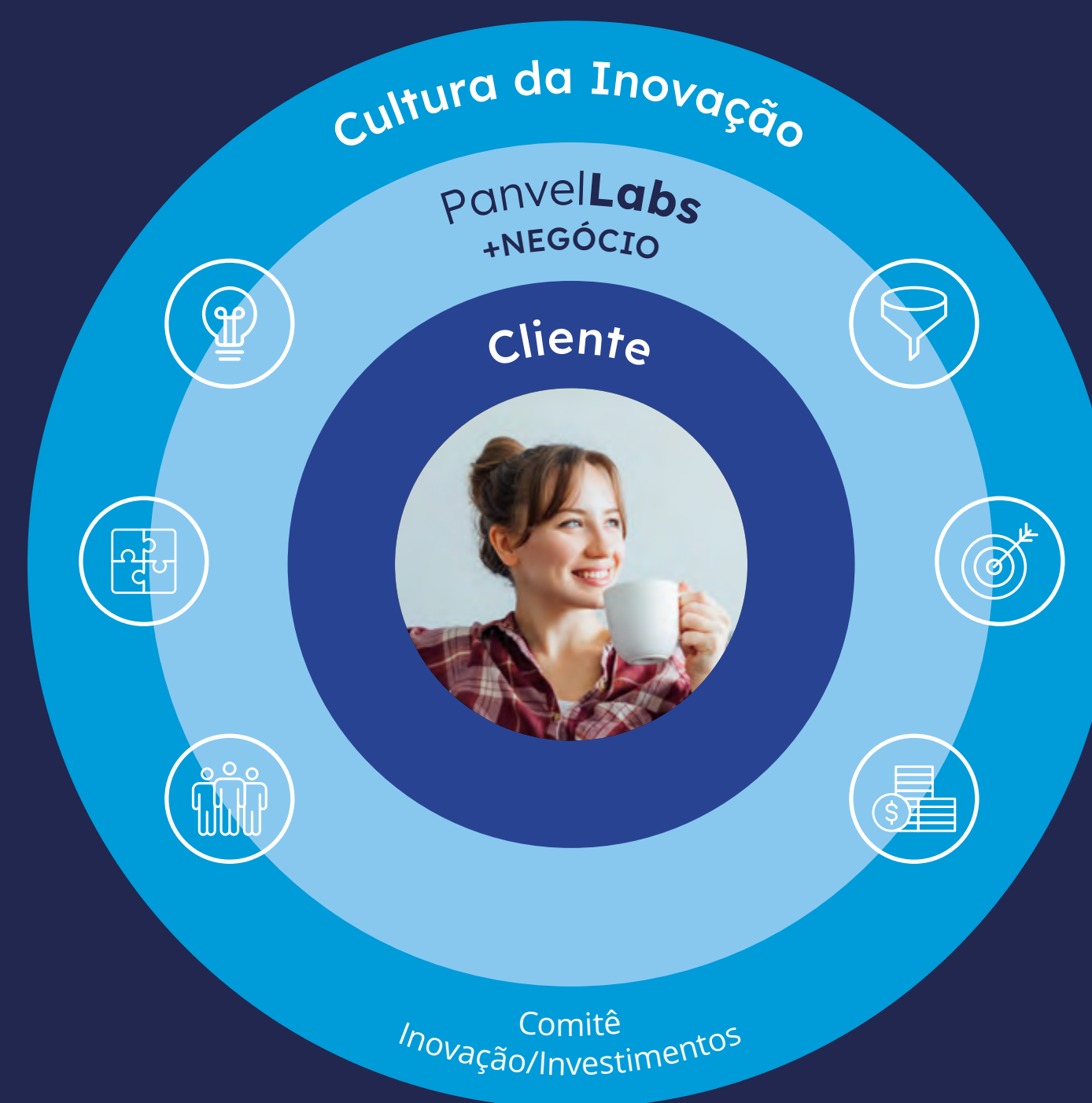
- 61 IDEIAS SUBMETIDAS
- 12 IDEIAS QUALIFICADAS
- 03 IDEIAS IMPLEMENTADAS

Os Ativadores

têm como missão contribuir em projetos e iniciativas que alavanquem nossa capacidade de transformação e realização de entregas.

- 19 ATIVADORES FORMADOS EM 2022.

ECOSSISTEMA DE INOVAÇÃO



Programa de Conexão com Start-ups

iniciativa de Inovação Aberta para conectar com o ecossistema de inovação e co-criar soluções.

- 287 START-UPS NO NOSSO PIPELINE
- 24 START-UPS CONECTADAS

Panvel Ventures

ajuda jovens empresas no seu modelo de negócio com mentorias e experimentos (*Smart Money*) e/ou investimento – *Equity/Equity-free*.

- 01 START-UP INVESTIDA VIA CVC

Panvellabs

Panvellabs é o laboratório de inovação do grupo Panvel, que atua por meio do Programa de Conexão com *Startups*. Trata-se de uma iniciativa de inovação aberta, que tem o objetivo de realizar conexões com o ecossistema de inovação para identificar ou co-criar soluções aderentes ao nosso negócio.

O ecossistema de inovação conta com três pilares:



Ao longo do ano de 2022, conquistamos diversos avanços, tendo encerrado o ano com 287 *startups* em nosso pipeline, sendo que 24 dessas já estão conectadas e colaborando para melhorias de processo, eficiência e redução de atritos na jornada de nossos clientes e mesmo em atividades de retaguarda.



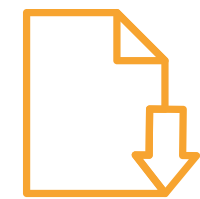
Panvel On

O Panvel On é o programa de intraempreendedorismo do Grupo Panvel e tem como objetivo principal fomentar a cultura de inovação entre os colaboradores da empresa.

Em 2022, foi realizada a 1ª edição do programa. A participação dos colaboradores aconteceu em todas as etapas, desde a escolha do nome do programa, até a construção dos protótipos das ideias submetidas e selecionadas para a aceleração.

Etapas Panvel On





61

IDEIAS
SUBMETIDAS



12

IDEIAS SELECIONADAS
PARA PITCH



07

IDEIAS SELECIONADAS
PARA EXECUÇÃO
DE PILOTOS



03

IDEIAS
IMPLEMENTADAS

Foram mais de 60 ideias submetidas no Panvel On. Durante a fase de inscrição das ideias aconteceram cinco workshops de ideação e mais 25 ideias foram sugeridas. No processo, contamos com o apoio dos nossos Ativadores da Inovação, que se envolveram diretamente no processo.

Com isso, 12 projetos foram selecionados para participar do Pitch Day, que foi realizado em junho de 2022. No evento, os participantes passaram por um comitê avaliador que pontuou a viabilidade de execução de cada ideia além de sugerir aperfeiçoamentos.

Foram selecionadas sete ideias para serem aceleradas durante aproximadamente três meses. Os times foram compostos pelos autores das ideias, os ativadores da inovação e alguns convidados para composição dos times.

Em novembro de 2022, aconteceu o Demo Day, onde foram apresentados os resultados dos MVP's à uma banca avaliadora composta por membros da diretoria. Dos projetos apresentados, três deles foram selecionados para serem implementados. Durante as etapas os participantes receberam reconhecimentos, que estavam descritos no regulamento do programa.

Panvel Ventures

Também em 2022, após o sucesso de nossas estratégias de conexão com esse ecossistema, entendemos que era o momento de dar mais um passo no ecossistema de inovação e lançamos o Panvel Ventures, nossa estrutura de Corporate Venture Capital (CVC) com o objetivo de realizar investimentos em *startups* alinhadas com o nosso negócio principal e que permitam acelerar nossa estratégia de inovação.

A primeira investida da Panvel Ventures é a Lincon – que significa *life in control*, uma *healthtech* que promove terapia digital humanizada e controlada por um time multidisciplinar próprio, formado por médicos, enfermeiros, nutricionistas, educadores físicos e psicólogos.



Todos Bem: Nossos Compromissos ESG

GRI 2-17

Alinhados aos nossos princípios, temos como premissa o olhar para a sustentabilidade, com ênfase em iniciativas e projetos alinhados com a geração de valor para o Meio Ambiente, a Sociedade e os princípios de Governança Corporativa (ESG, na siga em inglês).

Estamos em evolução, e temos como objetivo integrar essas práticas em nossa cultura organizacional, reforçando os princípios que nos guiaram até aqui e adicionando ainda mais valor às estratégias do negócio e a todos os *stakeholders*. Nesse sentido, em 2021 definimos nossa plataforma de sustentabilidade Todos Bem, por meio da qual traçamos nossas diretrizes, compromissos e metas ESG até o ano 2026.

Plataforma Todos Bem

A plataforma é sustentada por quatro pilares: Nossa Gente, Nossos Clientes, Nossos Parceiros e Nossa Casa. Estes pilares contemplam nossos colaboradores, clientes, parceiros e como a atuação de todos esses agentes deve preservar o meio ambiente e o mundo em que vivemos, agindo sempre pautados pela ética e pela sustentabilidade.

Nossa Casa

Nos comprometemos a reduzir o impacto ambiental das nossas operações, cuidando da casa de todos nós.

Nossa Gente

Nos comprometemos a criar um ambiente ético, seguro, diverso, inclusivo e de inovação e desenvolvimento contínuos para os nossos colaboradores. Usaremos a nossa capilaridade

e toda a confiança depositada em nossa marca para servir e cuidar das comunidades onde estamos inseridos, atuando como uma força do bem.

Nossos Parceiros

Nos comprometemos a integrar critérios de ESG na nossa cadeia de valor garantindo a sua eficiência e resiliência, e cuidando das nossas relações empresariais.

Nossos Clientes

Nos comprometemos a ser uma referência em saúde, cuidado e bem-estar para os nossos clientes, com a mais segura e eficiente plataforma multicanal de produtos, serviços e informações e o atendimento mais próximo e humano do varejo farmacêutico brasileiro.



Compromissos de sustentabilidade

Esses são os pilares de sustentabilidade do Grupo Panvel, presentes em todos os nossos processos decisórios:

Para mais informações sobre os pilares de sustentabilidade, acesse: <https://www.grupopanvel.com.br/todosbem/>



Metas da plataforma Todos Bem

Nossos CLIENTES

 Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças	 Marketing Responsável	 Suporte e Orientação ao Cliente	 Inovação Sustentável em Produtos	 Privacidade de dados e Segurança da Informação
Considerar 30% da verba de publicidade para campanhas que estimulem a saúde e o bem-estar em seu conteúdo, até 2022.	O atributo sustentabilidade deve ser reconhecido na marca Panvel por 60% dos clientes consultados em pesquisa, até 2024.	Tornar os canais de venda digitais acessíveis para deficientes auditivos, visuais e motores até 2023.	Implementar, em 2022, o processo de auditoria de qualidade e sustentabilidade em 70% dos fornecedores de Marcas Panvel e Marcas Lifar; e no ano de 2023 alcançar 100% dos fornecedores.	Garantir a não utilização ou a anonimização de dados de 100% dos clientes que solicitaram ao Canal de Privacidade a não utilização de seus dados para fins específicos não previstos na LGPD.
Ser reconhecido por 80% dos nossos clientes como um centro de promoção da saúde e do bem-estar através de pesquisa de marca, até 2024.	100% das campanhas de marca da Panvel, além de outras comunicações de marketing, devem considerar a diversidade de pessoas em sua pluralidade, refletindo a diversidade da sociedade.	Implantar no <i>Call Center</i> célula de atendimento inclusivo para pessoas com deficiência auditiva até 2023.	Eliminar o uso de parabenos, triclosan e microplásticos das formulações dos produtos das marcas Panvel e Lifar, até 2023.	

Nossos PARCEIROS

 Relacionamento com Fornecedores	 Desenvolvimento de Parcerias Comerciais
Ter 100% dos fornecedores estratégicos alinhados com os nossos princípios e critérios de qualificação ESG, até 2025.	Desenvolver, até 2023, um programa de seleção, qualificação e desenvolvimento de fornecedores que considere questões ESG.

Nossa
GENTE



Engajamento e Desenvolvimento de Comunidades Locais

Reestruturar o Programa Troco Amigo até o final de 2023.

Investir, o equivalente, a 1% do lucro líquido em projetos voltados à saúde da comunidade a partir de 2022.



Diversidade, Equidade e Inclusão

Ter 40% das posições de alta gestão ocupada por mulheres até 2026.

Até dezembro de 2022, criar o Comitê de Diversidade e os Grupos de Afinidade (raciais ou étnicos, LGBTQIA+, PCD, equidade de gênero, geracional) para definir políticas e iniciativas para inclusão.



Saúde, Segurança, Bem-estar e Desenvolvimento do Colaborador

O atributo “Sustentabilidade” terá nota superior ou igual a sete em pesquisa realizada junto aos nossos colaboradores, até 2024.

Aumentar em 30% o investimento anual em treinamento e desenvolvimento por colaborador, até 2025.

O atributo “ambiente de trabalho saudável” terá nota superior ou igual a sete em pesquisa realizada junto aos nossos colaboradores, até 2023.

Implantar o Programa de Gestão de Riscos do Colaborador em todas as unidades da empresa para reduzir em 50% os fatores de risco no ambiente de trabalho, até 2023.



Ética e Transparência

Relatar o desempenho social, ambiental, econômico-financeiro e de governança através da publicação do 1º Relatório de atividades socioambientais em 2022.

Nossa
CASA



Descarte de Medicamentos

Implantar a logística reversa de medicamentos em toda rede Panvel. Até 2023, 100% das lojas devem ser pontos de coleta.



Eficiência e responsabilidade na Cadeia de Distribuição

Implementar plano de redução de CO₂ junto aos prestadores de serviços de entregas, com base em estudo preliminar a ser realizado até 2023.



Impacto Ambiental

Até 2023, implantar sistema de captação de água da chuva para uso no sistema de irrigação e vasos sanitários da matriz, em Eldorado do Sul/RS.

Implementar um plano integrado de gestão de resíduos até 2023.

Utilizar iluminação LED em 100% das instalações até 2022.

Alimentação fonte natural até final de 2022.

Painel dos compromissos e metas ESG

COMPROMISSO		STATUS	META
Nossa GENTE			
Nos comprometemos a criar um ambiente ético, seguro, diverso, inclusivo e de inovação e desenvolvimento contínuos para os nossos colaboradores. Usaremos a nossa capilaridade e toda a confiança depositada em nossa marca para servir e cuidar das comunidades onde estamos inseridos, atuando como uma força do bem.	 Engajamento e Desenvolvimento de Comunidades Locais		Reestruturar o Programa Troco Amigo até 2023.
			Investir, o equivalente, a 1% do lucro líquido em projetos voltados à saúde da comunidade a partir de 2022.
	 Ética e Transparência		Relatar o desempenho social, ambiental, econômico-financeiro e de governança através da publicação do 1º Relatório de atividades socioambientais em 2022.
	 Saúde, Segurança, Bem-estar e Desenvolvimento do Colaborador		O atributo “Sustentabilidade” terá nota superior ou igual a 7 em pesquisa realizada junto aos nossos colaboradores, até 2024.
			Aumentar em 30% o investimento anual em treinamento e desenvolvimento por colaborador, até 2025.
			O atributo “ambiente de trabalho saudável” terá nota superior ou igual a 7 em pesquisa realizada junto aos nossos colaboradores, até 2023.
	 Diversidade, Equidade e Inclusão		Implantar o Programa de Gestão de Riscos do Colaborador em todas as unidades da empresa para reduzir em 50% os fatores de risco no ambiente de trabalho, até 2023
			Ter 40% das posições de alta gestão ocupada por mulheres até 2026.
			Até dezembro de 2022, criar o Comitê de Diversidade e os Grupos de Afinidade (raciais ou étnicos, LGBTQIA+, PCD, equidade de gênero, geracional) para definir políticas e iniciativas para inclusão.

 CONCLUÍDO

 EM ANDAMENTO

 NÃO INICIADO

COMPROMISSO		STATUS	META
Nossos CLIENTES			
Nos comprometemos a ser uma referência em saúde, cuidado e bem-estar para os nossos clientes com a mais segura e eficiente plataforma multicanal de produtos, serviços e informações e o atendimento mais próximo e humano do varejo farmacêutico brasileiro.	 Suporte e Orientação ao Cliente		Tornar os canais de venda digitais acessíveis para deficientes auditivos, visuais e motores até 2023.
			Implantar no <i>Call Center</i> célula de atendimento inclusivo para pessoas com deficiência auditiva até 2023.
	 Privacidade de Dados e Segurança da Informação		Garantir a não utilização ou a anonimização de dados de 100% dos clientes que solicitaram ao Canal de Privacidade a não utilização de seus dados para fins específicos, não previstos na LGPD.
	 Inovação Sustentável em Produtos		Implementar, em 2022, o processo de auditoria de qualidade e sustentabilidade em 70% dos fornecedores da Marcas Panvel e Lifar; e no ano de 2023 alcançar 100% dos fornecedores.
			Eliminar o uso de parabenos, triclosan e microplásticos das formulações dos produtos das marcas Panvel e Lifar, até 2023.
	 Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças		Considerar 30% da verba de publicidade para campanhas que estimulem a saúde e a sustentabilidade em seu conteúdo, até 2022.
			Ser reconhecido por 80% dos nossos clientes como um centro de promoção da saúde e do bem-estar através de pesquisa de marca, até 2024.
	 Marketing Responsável		O atributo sustentabilidade será reconhecido na marca Panvel por 60% dos clientes consultados em pesquisa, até 2024.
			100% das campanhas de marca da Panvel, além de outras comunicações de marketing, considerarão a diversidade de pessoas em sua pluralidade, refletindo a diversidade da sociedade.

 CONCLUÍDO

 EM ANDAMENTO

 NÃO INICIADO

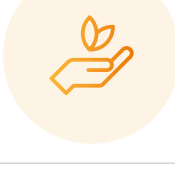
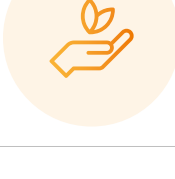
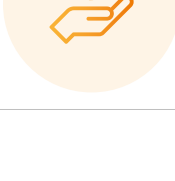


COMPROMISSO		STATUS	META
Nossos PARCEIROS			
Nos comprometemos a integrar critérios ESG na nossa cadeia de valor garantindo a sua eficiência e resiliência e cuidando das nossas relações empresariais.	 Relacionamento com Fornecedores		Ter 100% dos fornecedores estratégicos alinhados com os nossos princípios e critérios de qualificação ESG, até 2025.
	 Desenvolvimento de Parcerias Comerciais		Desenvolver, até 2023, um programa de seleção, qualificação e desenvolvimento de fornecedores que considere questões ESG.

 CONCLUÍDO

 EM ANDAMENTO

 NÃO INICIADO

COMPROMISSO		STATUS	META
Nossa CASA			
Nos comprometemos a buscar a redução do impacto ambiental das nossas operações, cuidando da casa de todos nós.	 Descarte de Medicamentos		Implantar a logística reversa de medicamentos em toda rede Panvel, em que, até 2023, 100% das lojas serão pontos de coleta.
	 Eficiência e responsabilidade na Cadeia de Distribuição		Implementar plano de redução de CO ₂ junto aos prestadores de serviços de entregas, com base em estudo preliminar a ser realizado até 2023.
	 Mudanças Climáticas e Eficiência Energética		70% das nossas lojas de rua, abertas no ano anterior e 100% centro de distribuição de Eldorado do Sul, serão alimentados por fontes renováveis de energia até final de 2022.
	 Uso do Papel		Reduzir o consumo de papel em toda a empresa em 30% até 2023.
	 Uso da água		Até 2023, implantar sistema de captação de água da chuva para uso no sistema de irrigação e vasos sanitários da matriz, em Eldorado do Sul (RS).
	 Construção Sustentável		Utilizar iluminação LED em 100% das instalações das lojas até 2022.
	 Sacolas Plásticas		Reduzir em 10% o consumo de sacolas plásticas com a campanha de conscientização, até o fim de 2023.
			Substituir embalagens do <i>e-commerce</i> por embalagens sustentáveis até 2023.
	 Gestão de Resíduos		Implementar um plano integrado de gestão de resíduos para todas as unidades da empresa até 2023.

 CONCLUÍDO

 EM ANDAMENTO

 NÃO INICIADO

Desempenho Financeiro

Nosso desempenho em 2022 evidencia uma fase de colheita dos ganhos de produtividade, com aumento da receita média por loja e diluição das despesas com vendas, tanto das lojas quanto dos centros de distribuição.

Com uma estrutura sólida e consistente de operação, com empresas que buscam evolução constante e destaque em seus segmentos, continuamos avançando em nossa jornada de transformação e crescimento.

Ao longo de 2022, mantivemos nossa posição de *benchmark* do varejo farmacêutico brasileiro com a mais alta participação dos canais digitais, um diferencial competitivo fruto de nossa experiência fluída e totalmente *omnicanal* (saiba mais na página 18). Com isso, registramos um aumento de 22,8% em vendas digitais em comparação ao ano anterior.

Valor econômico direto gerado (milhões de R\$)		
	2021	2022
Receitas (R\$)	3.466.681	4.279.781

Valor econômico distribuído (milhões de R\$)		
	2021	2022
Pessoal e encargos	(392.207)	(500.345)
Remuneração de Capitais de Terceiros	(63.507)	(106.257)
Remuneração de Capitais Próprios	(79.426)	(86.345)
Impostos, taxas e contribuições	(341.791)	(406.659)
Total	(876.931)	(1.099.606)

Valor econômico retido (milhões de R\$)		
	2021	2022
"Valor econômico direto gerado" menos "valor econômico distribuído"	2.589.750	3.180.175

Valor econômico distribuído (%)		
	2021	2022
Pessoal e encargos	45%	46%
Remuneração de Capitais de Terceiros	7%	10%
Remuneração de Capitais Próprios	9%	8%
Impostos, taxas e contribuições	39%	37%

A receita bruta consolidada (que contempla as vendas do varejo, do atacado e de outras unidades de negócio do grupo Panvel) foi de R\$ 4,27 bilhões em 2022, o que representa um crescimento de 23,5% comparado ao resultado de 2021.

No ano de 2022 atingimos um EBITDA recorde de R\$ 202,8 milhões, um crescimento de 25,7% em relação ao ano de 2021, com uma margem de 4,7%. Esse avanço consistente, após dois anos de fortes investimentos, reforça o nosso compromisso de seguir expandindo as margens da empresa através dos retornos crescentes de nossos ativos e de ganhos de escala na logística.

Em linha com o planejamento da empresa, realizamos um investimento de R\$ 180,7 milhões, crescimento de 36,3% em relação ao ano de 2021, sendo o ano de maior investimento da história da empresa.

Para saber sobre o nosso desempenho

acesse a Central de Resultados em nosso site de RI pelo [link](#).





Nosso Cuidado com a Governança

Governança sólida

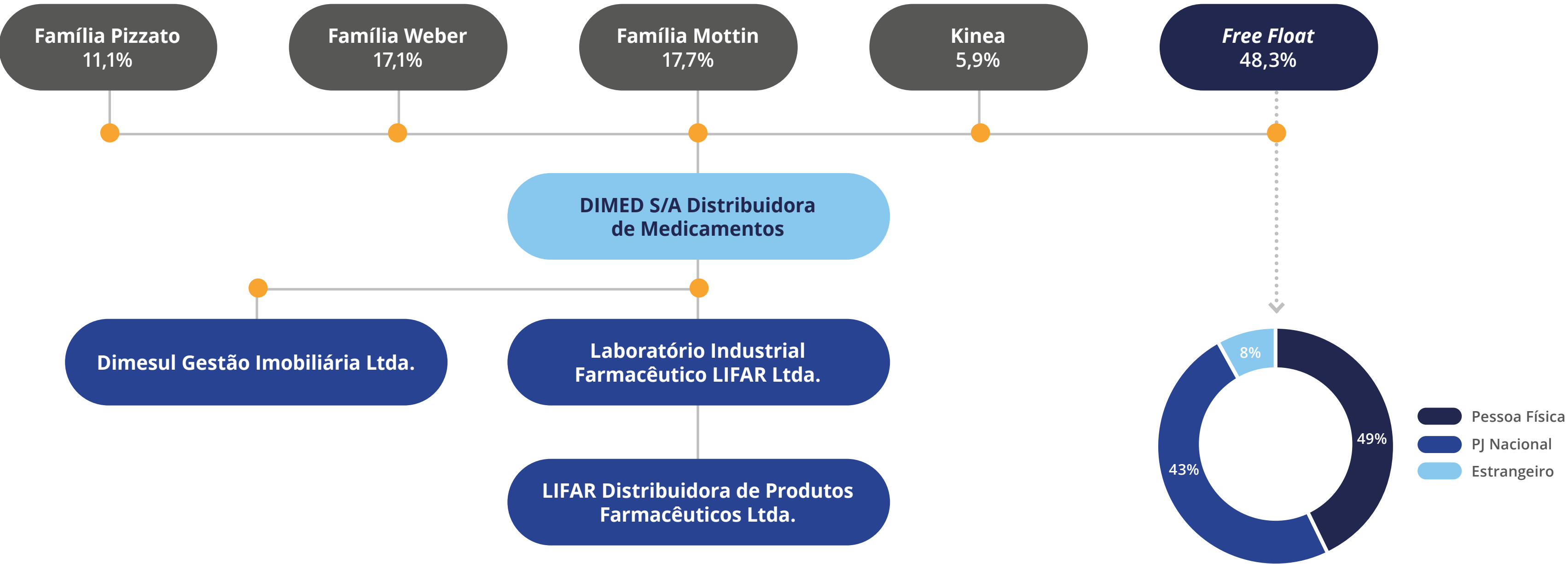
GRI 2-2 | 2-9 | 2-10

Somos comprometidos com a adoção dos mais altos padrões de Governança Corporativa em nossas operações, respeitando acionistas e construindo relacionamentos de confiança norteados pela transparência. Adotamos as melhores práticas de governança corporativa recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), considerando a prestação de contas, transparência, equidade e responsabilidade corporativa, valores fundamentais para nosso negócio.

Atualmente o controle dos negócios é exercido pelas três famílias fundadoras (Família Mottin, Família Weber e Família Pizzato) e o fundo de investimentos Kinea, todos signatários do Acordo de Acionistas de 15 de julho de 2020, editado em 18 de dezembro de 2020, o qual vincula 51% das ações do Grupo Panvel.

Estrutura societária

GRI 2-2



Conselho de Administração

GRI 2-9 | 2-10 | 2-11

Nosso Conselho de Administração (CA) é o órgão que orienta todo o negócio do Grupo, considerando os impactos dos pilares ambiental e social, e, atualizando e realizando a manutenção do pilar de governança. O CA é constituído de três a sete membros, eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas, com o mandato de dois anos, podendo ser reeleitos. O cargo de presidente do Conselho não pode ser acumulado com o de Diretor Presidente da empresa.

Para fins do processo de eleição dos membros do Conselho de Administração, os candidatos são indicados pelos acionistas da empresa que entendem ser interessante a referida indicação, com envio do currículo de cada um dos indicados, o qual é disponibilizado publicamente a todos os acionistas de forma prévia à Assembleia Geral Ordinária, para que com conhecimento dos referidos candidatos, seja realizada a votação e eleição em Assembleia. Considerando que o Grupo pertence atualmente ao nível denominado Novo Mercado, da Bolsa de Valores (B3), é exigido da mesma o número mínimo de dois conselheiros independentes.

As principais responsabilidades que competem a este Órgão são: fixar a orientação geral dos negócios da sociedade, fiscalizar a gestão dos diretores, examinar a qualquer tempo os livros e papéis da sociedade, eleger a Diretoria, entre outras atribuições.

Atualmente, o órgão conta com seis membros, sendo três independentes, com uma Conselheira. A seguir, conheça os detalhes da composição:



Diretoria Estatutária

GRI 2-9

A Diretoria Estatutária é composta por quatro membros, sendo um Diretor Presidente e três Diretores Executivos, com mandados de um ano, podendo ser reeleita.

A Diretoria é responsável por executar as diretrizes e aconselhar as estratégias definidas pelo Conselho de Administração, além de cumprir a Política de Gestão de Riscos. Referente aos temas relacionados a estratégia de sustentabilidade, a área de Pessoas e Cultura trabalha estes conceitos diretamente com a Alta administração com o apoio da área de Marketing na construção e divulgação dos pontos relacionados ao desenvolvimento sustentável.

A seguir, conheça os detalhes da composição:



A atual diretoria se refere ao mês de julho de 2023



Comitês

GRI 2-9 | 2-13

Atualmente a empresa possui: Conselho de Administração, Comitê de Auditoria (não estatutário), Auditoria Interna e Compliance, Comitê de inovação e Comitê de Gestão de Pessoas (não estatutário).

Comitê de Auditoria não estatutário, Auditoria Interna e Compliance	O Comitê analisa a regularidade dos procedimentos internos geridos pela auditoria interna, área de Compliance e prevenção de perdas, além de acompanhar a elaboração das demonstrações financeiras da empresa. Reuniões mensais.
Comitê de Gestão de Pessoas não estatutário	O comitê analisa as práticas de remuneração da empresa, programas de retenção de talentos, desenvolvimento dos colaboradores, educação corporativa e todos os demais temas ligados aos colaboradores da empresa. Reuniões bimestrais.
Comitê de Inovação	O comitê trata de todo os temas de tecnologia e inovação ligados à operação, <i>backoffice</i> , <i>e-commerce</i> , conexão com <i>start-ups</i> e a frente de Venture Capital. Reuniões bimestrais.

Remuneração da Alta Liderança

GRI 2-19 | 2-20

Para a determinação da remuneração da diretoria, realizamos estudos com dados de mercado, através de consultoria especializada. Para a remuneração de conselheiros também há um estudo de mercado especializado, específico para o público. Os dados de mercado servem como insumos para suportar o desenho da estratégia de remuneração da empresa bem como a tomada de decisão em relação a remuneração de posições de diretoria. Membros da diretoria executiva e Comitê de Pessoas estão envolvidos diretamente na definição da remuneração de diretoria e conselheiros, com base nos dados coletados de mercado.

O Grupo Panvel trabalha com o conceito de Remuneração Total, onde consideramos como parte do pacote de remuneração quatro principais componentes: Salário Base, Incentivos de Curto Prazo, Incentivos de Longo Prazo e Benefícios. A remuneração total dos diretores é composta pelos quatro pilares citados, sendo que o Incentivo de Curto Prazo se trata de uma remuneração variável (bônus anual) atrelado aos resultados financeiros da empresa e os Incentivos de Longo Prazo, são pagos em formato de ações, no modelo de *Matching Shares*.



Gestão de Riscos

GRI 2-12 | 3-3

Para gerenciar os riscos aos quais estamos expostos, contamos com o apoio das áreas de Auditoria Interna, Prevenção de Perdas, *Compliance* e Segurança Física e Patrimonial. As áreas são responsáveis pelo atendimento às boas práticas e cumprimento das normas e práticas internas da empresa. As áreas de Auditoria Interna, Prevenção de Perdas e *Compliance* possuem estrutura específica para tratamento dos temas relacionados de *due dilligence* e gestão de riscos econômicos, sociais e ambientais, além de reportam bimestralmente ao Comitê de Auditoria e Riscos e à Alta Administração sempre que solicitado.

Contamos com uma política de gerenciamento de riscos, com o objetivo de instituir diretrizes e práticas de gestão de risco que buscam mitigar potenciais efeitos adversos no desempenho do Grupo Panvel. A Política descreve a forma que a empresa identifica, avalia, monitora e gerencia os riscos aos quais está sujeita.

Em nosso processo consideramos os seguintes riscos:

- **Riscos de *compliance*:** causados pela falha no cumprimento de leis, regras, regulamentos e de nossos códigos e políticas internas, dos códigos, políticas e regras de clientes ou de fornecedores com os quais nos relacionamos, ou pela existência de processos em aberto ou processos futuros que podem resultar em perda financeira.
- **Riscos de tecnologia:** decorrentes de falhas, erros, deficiências e/ou inadequações de processos internos, de gestão de pessoas e de ambiente tecnológico, incluindo ataques cibernéticos e interrupção dos sistemas, ou, ainda, riscos oriundos de eventos externos e que podem afetar a operação dos negócios.

- **Riscos de imagem e reputação:** são riscos resultantes da ocorrência de evento, geralmente ocasionado por outros riscos, que podem causar danos à reputação, imagem, credibilidade e/ou marcas do Grupo Panvel, inclusive em razão de publicidade negativa, independentemente de sua veracidade.

Buscamos proteção para os riscos financeiros, cabendo destacar os seguintes:

- **Risco de juros:** perdas econômicas devido a alterações adversas nas taxas de juros.
- **Risco cambial:** risco de que as alterações das taxas de câmbio de moedas estrangeiras possam fazer com que a empresa incorra em perdas não esperadas, levando a uma redução dos valores dos ativos ou aumento dos valores dos passivos.

- **Risco de crédito:** inadimplência de clientes devido à falta de capacidade financeira para honrar suas dívidas, falhas de comunicação entre a empresa e seus devedores ou acerca dos montantes.

- **Risco de liquidez:** falta de capacidade financeira para pagar dívidas previstas e imprevistas, efetivas e futuras, incluindo operações com garantias.

Ética e Combate à Corrupção

GRI 2-15 | 2-16 | 2-23 | 2-24 | 2-26 | 3-3 | 205-2

No Grupo Panvel, acreditamos que ética é um compromisso de cada um, para o bem de todos. Nas relações com nossos diversos públicos, buscamos promover o comportamento ético por meio da disseminação de um conjunto de princípios e compromissos de conduta, entre outras referências, que regulam o dia a dia dos nossos colaboradores.

Dessa forma, repudiamos toda e qualquer ação que seja contra os valores do Grupo, como discriminação e assédio, com sanções previstas na matriz de consequências internas. Ao longo do ano, realizamos comunicações voltadas visando o Combate à Corrupção.

Código de Conduta Ética

Contamos com o Código de Ética e Conduta construído com base nos valores da empresa. O Código reúne os principais temas que orientam a tomada de decisão ética dos nossos negócios e no relacionamento com os diversos públicos: clientes, fornecedores, governo e comunidades, além do impacto ao meio ambiente.

Visando garantir que todas as nossas atividades obedeçam a padrões de Ética e Conduta, disponibilizamos o material a todos os níveis hierárquicos do Grupo. Abordamos com os novos colaboradores sobre o Código de Ética na Trilha de Integração Institucional, disponível para todos os colaboradores na Uni.D. Além disso, são realizados treinamentos tanto para os colaboradores da Administração Corporativa como para os colaboradores de lojas e centros de distribuição e laboratório.



O documento é o norteador para o tratamento dos conflitos de interesse, com orientações para colaboradores, parceiros de negócios e fornecedores. Além disso, as áreas de Prevenção de Perdas, Auditoria Interna e *Compliance*, além do Comitê de Auditoria e Riscos e Comitê de Ética, garantem a correta análise e investigação de todos os casos de Conflito de Interesses. O detalhamento do processo é transparente e devidamente registrado em seus controles internos, respeitando a privacidade das pessoas envolvidas em cada situação.

Conheça nossas Políticas e Código de Ética e Conduta

Acesse aqui. 

Canal de ética

GRI 2-26

Contamos com um canal de ética, utilizado para denúncias, relatos e comunicações de questões relacionadas ao cumprimento das nossas políticas, Código de Ética e Código de Ética para Fornecedores e o Código de Ética e Conduta. Ele pode ser acessado por meio do site <https://www.contatoseguro.com.br/grupopanvel> e/ou telefone 0800 600 5232.

O canal é uma ferramenta independente, sigilosa e imparcial, disponível para os públicos externo e interno da Grupo Panvel.

Com foco na construção de relações de confiança e no atendimento a todas as demandas, as preocupações críticas são recebidas e administradas pelo Comitê de Reputação, Comitê de Auditoria e Riscos, Comitê de Pessoas e Comitê de Ética. Essas demandas possuem nível máximo de atenção no tratamento dado pelo Grupo, e temos o compromisso de garantir a transparência de todas as nossas ações subsequentes.



2

NOSSOS CLIENTES

#TodoCuidadoAoCuidar

TEMA MATERIAL:



ODS RELACIONADOS:



Relacionamento com o Cliente

GRI 2-29 | 3-3

Acreditamos que saúde e bem-estar são aspectos importantes para a vida de todos - inclusive do planeta. Por isso, contamos com valores e práticas que preservam nossa gente, nossos parceiros, nossos clientes e nossa casa. Para nós, cuidar de todos é cuidar de cada um.

Nesse sentido, a saúde e bem-estar dos clientes são a nossa preocupação número um - são a razão de ser do nosso negócio. Por isso, nos comprometemos em ser uma referência no cuidado com esse público, com a mais segura e eficiente plataforma multicanal de produtos, serviços e informações, além do atendimento mais próximo e humano do varejo farmacêutico brasileiro.

A base unificada do Programa Bem Panvel apresentou um crescimento anual de 26,4%, somente no último trimestre o crescimento foi de 15,3% em relação ao ano anterior. As vendas foram impulsionadas pelo crescimento do número de clientes e pelo aumento da frequência de compras em nossas lojas.

Para fortalecer nossa estratégia *omnichannel*, implementamos diversas ações para

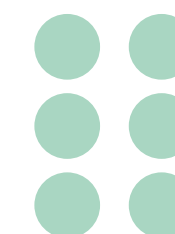
incentivar a digitalização dos clientes, como a ativação de cupons no aplicativo para uso nas lojas físicas. No quarto trimestre de 2022, a participação de clientes *omnichannel*, ou seja, aqueles que compram em mais de um canal, aumentou em 0,2 ponto percentual em relação ao ano anterior. Além disso, estamos fornecendo novas ferramentas de personalização aos nossos atendentes, visando ampliar as vendas e fidelizar os clientes. Isso inclui recursos como lembretes de recompra de medicamentos na loja física, notificações de itens abandonados no carrinho nos canais digitais e outras estratégias de CRM, buscando aumentar a penetração e o alcance dessas iniciativas em todos os nossos canais de venda.

Em linha com a nossa estratégia de digitalização e fidelização, o número de

clientes fiéis na Panvel cresceu 13,4% no quarto trimestre de 2022 em comparação ao mesmo período do ano anterior. Esse crescimento robusto está alinhado com nossa missão de fornecer uma experiência cada vez mais completa e personalizada para os clientes da Panvel. É importante destacar que os “clientes fiéis” têm uma frequência de compra três vezes maior do que um cliente comum.

Em 2022, atingimos mais de 15 milhões de clientes. Pensando na geração de valor para esse público, contamos com diversas soluções voltadas para proporcionar a melhor experiência em nossos produtos e serviços.

Conheça nossas principais ações a seguir:



Programa Bem Panvel

O Bem Panvel é o programa de relacionamento da Panvel Farmácias, criado para qualificar e fidelizar esse público, com a oferta de diversos benefícios exclusivos, como ofertas personalizadas, descontos e promoções.

Além disso, os clientes cadastrados no Bem Panvel têm descontos em laboratórios parceiros e outros serviços, como atendimento a emergências médicas, curso de idiomas, rede de hotéis, locadora de veículos, varejo, instituição de ensino e terapia *online*.

Fechamos o ano com mais de 90% da nossa base de clientes fazendo parte do Programa Bem Panvel.

De acordo com a nossa estratégia de digitalização e fidelização, o número de clientes fiéis na Panvel aumentou 13,4%, um aumento significativo que se alinha à nossa missão de oferecer uma experiência cada vez mais completa e personalizada para os nossos clientes.

Aproveitando todo o fluxo em nossas lojas e os históricos de compras dos clientes, oferecemos descontos personalizados através do Cupom Bem Panvel, além de ações que apoiam em sua saúde e bem-estar, como a lembrança de recompra de medicamentos e aviso de itens na cesta dos canais digitais, entre outras.

Programa de Uso Contínuo

Na Panvel, acreditamos que o cuidado com nossos clientes é fundamental para o sucesso do nosso negócio. Esse olhar é ainda mais importante no caso dos clientes que usam medicamentos de uso contínuo, cuja saúde depende da sua capacidade de continuar tendo acesso aos medicamentos.

Pensando nisso, desenvolvemos o Programa de Uso Contínuo, que incentiva o relacionamento com os pacientes que utilizam esses medicamentos, oferecendo benefícios como descontos progressivos a cada compra e serviços no Panvel Clinic (saiba no site <https://www.panvel.com/panvel/panvel-clinic/c-36167>).

Durante o ano, incluímos 65 produtos no Programa, proporcionando um aumento de 28% nas vendas dos medicamentos participantes e ainda um aumento de 4,6% na fidelização dos consumidores.

EM 2022, MAIS DE 15 MILHÕES DE CLIENTES PARTICIPARAM DO PROGRAMA BEM PANVEL.



BENEFÍCIOS EXCLUSIVOS PARA NOSSOS CLIENTES.

MAIS DE 130 PRODUTOS INCLUSOS NO PROGRAMA.



Panvel Clinic



Acreditamos que a farmácia tem um papel

importante na cadeia de saúde, que pode ir muito além da venda de medicamentos. Essa visão nos levou à criação do Panvel Clinic, por meio do qual oferecemos serviços clínicos em nossa ampla rede de lojas físicas, com a oferta de diversas soluções para nossos clientes.

Além disso, oferecemos exames de sangue rápidos que ficam prontos em até 30 minutos. Os exames são realizados através da coleta de uma gota de sangue, e essa amostra é lida por equipamentos específicos com tecnologia equivalente à usada em laboratórios. São mais de 15 tipos de exames disponíveis para detectar doenças respiratórias, alergias, problemas hormonais, anemia, DSTs, marcadores tumorais, perfil lipídico e parâmetros metabólicos.

Soluções Panvel Clinic



Vacina



Testes de Covid-19



Atendimento farmacêutico



Atendimento domiciliar



Testes genéticos



Psicólogo online



Serviços clínicos



Exames rápidos

Dengue Duo.
Hepatite C.
HIV/Sífilis.
Hemoglobina glicada.
Beta HCG (gravidez).
Fertilidade.

PSA (marcador tumoral de próstata).
TSH (tireoide).
Zika.
Anemia.
Glicose.
Perfil lipídico.





Confira os destaques do ano:

336
LOJAS COM
PANVEL CLINIC

834.119
SERVIÇOS
REALIZADOS

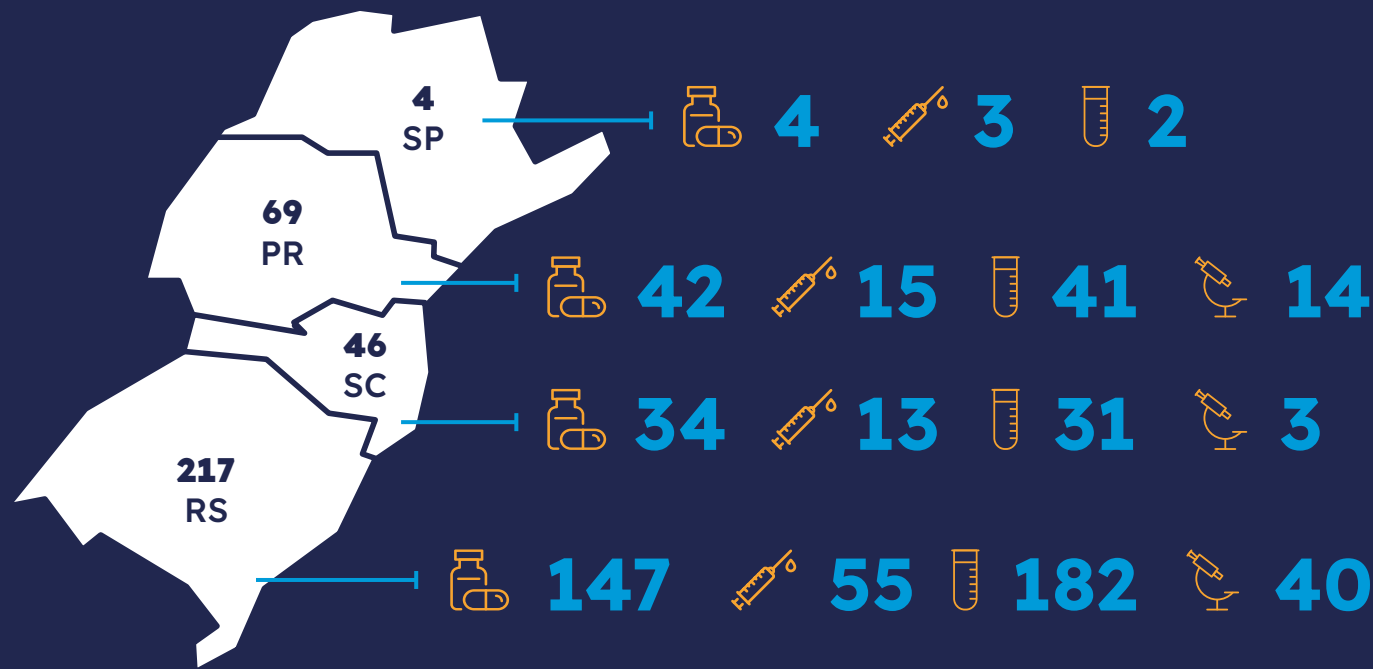
145.313
VACINAS APLICADAS,
SENDO:
36.172 VACINAS DA GRIPE

4.169
EXAMES REALIZADOS, SENDO:
1.359 EXAMES DE DENGUE

769.621
TESTES DE COVID
REALIZADOS

TOTAL:

336 SALAS



Serviços farmacêuticos
227 salas

Vacina
86 salas

Teste covid
256 salas

Exames rápidos
57 salas

Satisfação do cliente

NPS

Pensando em oferecer a melhor experiência para nossos clientes, estabelecemos desde 2020 uma pesquisa em que o cliente é convidado a contar como foi sua experiência ao final de cada compra em todos os nossos canais de venda. Nessa pesquisa, avaliamos o NPS e o CSAT sobre pontos específicos de cada canal de venda, como: atendimento, entrega e disponibilidade dos produtos.

Em 2022, potencializamos a nossa atuação baseada no NPS System:

- **Inner Loop:** automatizamos os *dashboards* com as visões dos clientes sobre a experiência em cada loja, de forma a munir os times das filiais com informações para promoverem uma rápida atuação.
- Ampliamos a atuação dos times de CX e UX dos canais digitais com base na nossa

Customer Data Platform, de maneira a priorizar as evoluções que os nossos clientes sinalizam serem de maior impacto.

- **Outer Loop:** com base nos atritos reportados pelos clientes, em 2022 aumentamos o volume de *squads* multiáreas atuando para eliminar os pontos de fricção na experiência dos clientes, tendo times dedicados a atuar em questões relativas a lojas e outros focados nos canais digitais. Esta dinâmica foi responsável por reduzir significativamente as reclamações dos clientes e aumentar de forma expressiva os indicadores de satisfação.

O sistema utiliza a metodologia do Net Promoter Score (NPS), que mede, em uma escala de 0 até 100, o índice que a rede tem de promotores da marca. Como resultado dessas iniciativas, o NPS registrado em 2022, de 80,08, nos coloca na zona de excelência.



NPS Panvel em 2022

NPS Panvel

80

NPS Site

83

NPS App

82

NPS Alô

71

NPS Loja

80

NPS Clinic

81

NPS Dark Store

81



Reclame Aqui!

A Panvel é RA1000, ou seja, tem o selo que indica o mais alto índice de satisfação dos clientes com a experiência de atendimento no Reclame Aqui. Temos um time dedicado a atender os clientes nesse canal, com agilidade e eficiência na solução do problema e de forma humanizada.

RECLAME Aqui
8,5%

CSAT PANVEL

A Panvel mede a satisfação dos clientes em cada um dos principais pontos de impacto na experiência de nossos canais, como o atendimento, preço e tempo de espera em loja.

Estes indicadores nos ajudam a entender onde atuar em cada loja e cada canal digital para promover a evolução constante da experiência.

CSAT Preço

84,6%

CSAT Estoque

95,2%

CSAT Entrega

94,2%

CSAT Mix

94,0%

CSAT Atendimento

94,6%

CSAT Espera (Alô)

87,6%

Segurança, Transparência e Qualidade dos Produtos

GRI 3-3 | 416-1 | 416-2 | 417-1

Promover a segurança e qualidade do produto é um dos pilares fundamentais da nossa atuação. Trabalhamos para que sejam cumpridas as leis e normas vigentes de segurança em todos os nossos produtos e serviços oferecidos, garantindo a saúde e segurança dos nossos clientes.

Os clientes esperam que os produtos e serviços desempenhem satisfatoriamente suas funções, não ofereçam riscos para a saúde e segurança e que não sejam perigosos.

Nesse sentido, temos um compromisso com a qualidade, segurança e saúde de nossos clientes. Nossos cosméticos, alimentos e acessórios seguem os parâmetros determinados pelos órgãos reguladores, como Anvisa, MAPA, Inmetro entre outros.

Além disso, realizamos uma avaliação em **100% do portfólio de produtos Lifar**, visando mapear aqueles que contenham ingredientes sobre os quais foram divulgados estudos científicos, preliminares ou mais avançados, que sugerem que não sejam utilizados pelos clientes, pois podem afetar a saúde e segurança a longo prazo.

Com isso, substituímos alguns ingredientes, como triclosan, derivados de parabenos, esferas plásticas e glitter.

Temos um compromisso com transparência e, a fim de garantir a segurança e confiança dos clientes, trazemos informações de nossos produtos, como composição, precauções ou advertências, modo de uso, nome do fabricante, serviço ao consumidor, entre outras relevantes. Dessa forma, seguimos todas as regulamentações dos órgãos fiscalizadores, trazendo na rotulagem especificações por categoria de produto.



Comunicação Responsável

GRI 3-3

Na Panvel, estamos sempre disponíveis para conversar com nossos clientes. Reconhecemos a importância de uma comunicação transparente e responsável e, por isso, garantimos as informações necessárias para que nossos clientes façam escolhas adequadas, além de buscar impactar positivamente a sociedade por meio de conteúdo relevante e seguro sobre temas relacionados à saúde e bem-estar.

Durante o ano, consideramos diversos critérios socioambientais em nossas comunicações, visando trazer mais pluralidade e diversidade, e levando informação sobre saúde e meio ambiente para as comunidades.

Em 2022, dos conteúdos publicados em redes sociais de Panvel Farmácias, 18% abordaram aspectos relativos a ESG, trazendo diversidade de pessoas, divulgação de eventos sociais, ações da Panvel, produtos sustentáveis e conteúdos educativos sobre doenças que acometem a sociedade.

MAIS DE 10 CONTEÚDOS EDUCATIVOS RELACIONADOS A DOENÇAS QUE ACOMETEM A SOCIEDADE, COMO GRIPE, VARÍOLA DOS MACACOS E COVID.

MAIS DE 60 CONTEÚDOS COM PRESENÇA DE DIVERSIDADE DE COR, ETNIA E ORIENTAÇÃO SEXUAL.

DIVULGAÇÃO DE EVENTOS SOCIAIS QUE TIVERAM APOIO DA PANVEL, COMO A CORRIDA PARA VENCER O DIABETES; E DIVULGAÇÃO DE SERVIÇOS OFERECIDOS PELA PANVEL COMO O DESCARTE CORRETO DE MEDICAMENTOS.

09 CONTEÚDOS COM FOCO TOTAL EM PRODUTOS SUSTENTÁVEIS, VEGANOS E CRUELTY-FREE.



Privacidade de Dados e Segurança da Informação

Segurança da informação

GRI 3-3 | 418-1

Temos o compromisso com a proteção dos dados de nossos clientes. O zelo e o cuidado com a privacidade e segurança, fazem parte de nossas rotinas. Para isso, realizamos tratamentos de dados pessoais de acordo com os princípios da boa-fé, finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade de dados, segurança, prevenção, não discriminação e, mais importante, transparência.

Investimos nos últimos anos em controles internos e externos, realizando alguns projetos de melhorias na infraestrutura atual, visando apoiar e diminuir os riscos de incidentes de segurança.

Dentre os projetos de melhorias, realizamos a segregação das redes das diferentes áreas administrativas da marca, possibilitando um maior controle e visibilidade entre elas, além de aumentar o controle para mitigar riscos. Além disso, foram implementados mecanismos de descoberta de dispositivos e monitoramento externo através de um centro de defesa cibernética.

LGPD

Nos preocupamos com a proteção dos dados de nossos clientes em atenção às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Em novembro de 2019, iniciamos a jornada de conformidade referente à Proteção e Privacidade de Dados, contando com o apoio de consultoria, nos posicionando com uma das empresas pioneiras a internalizar o tema.

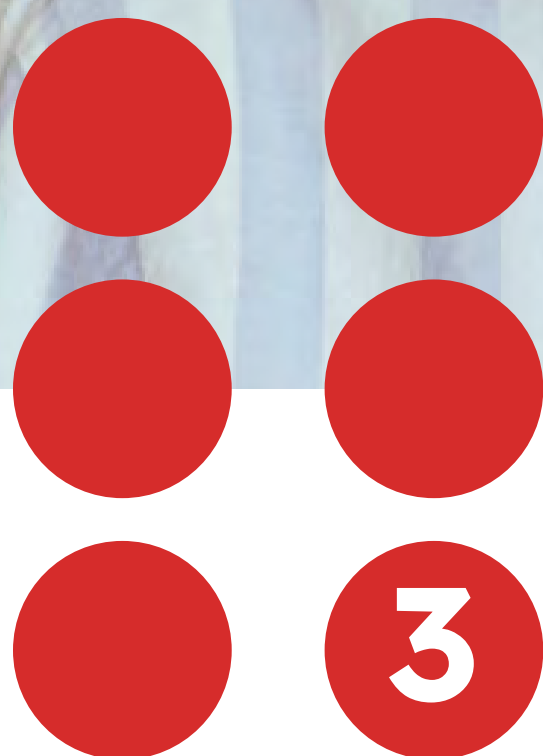
Com isso, realizamos diversas ações visando a adequação aos requisitos da LGPD, como adequações de nossas políticas internas, revisão de contratos e a criação do canal de privacidade dedicado ao tema. Além disso, nomeamos o Encarregado de Dados – DPO (*Data Protection Officer*).

Nosso objetivo é garantir que os clientes tenham todas as informações necessárias e que suas dúvidas e solicitações sejam atendidas de forma ágil e eficiente.

Para garantir a privacidade dos nossos clientes, investimos em diversos canais de atendimento, como o aplicativo, o site, as lojas físicas e o atendimento telefônico. Através desses canais, os clientes têm a opção de modificar suas preferências de consentimento, como optar por receber ou não determinadas comunicações. Ao todo, já registramos mais de 13,3 milhões de operações relacionadas a essas preferências.

Além disso, dedicamos atenção especial ao atendimento dos titulares de dados. Realizamos mais de **2,9 mil atendimentos** específicos para essas questões, com um prazo médio de resposta de até dois dias.

Seguimos também com as ações de conscientização dos colaboradores, visando engajamento com os times por meio de treinamentos e uma ampla divulgação do conteúdo nos canais internos de comunicação como murais, revistas, cards e postagens.



NOSSA GENTE
#TodoCuidadoAoCuidar

TEMA MATERIAL:



ODS RELACIONADOS:





Nossa Cultura

GRI 2-7

O nosso propósito de cuidar sempre fez parte de nosso negócio, é o que nos move, é o que traduz a essência do Grupo Panvel, e está no dia a dia do nosso negócio. Ao adotarmos esse posicionamento, colocamos os colaboradores e sua atuação cuidadosa no centro da nossa estratégia.

Entendemos que nossa Missão (Proporcionar saúde e bem-estar) é a razão pela qual trabalhamos todos os dias e nossa Visão (Ser a melhor empresa em produtos e serviços de saúde e bem-estar de forma sustentável

e inovadora) é aonde queremos chegar. Os nossos valores são o nosso alicerce, e representam a forma como cuidamos (conheça nossos valores na página 13).

Nesse sentido, para cumprir o nosso propósito, é preciso ter um time unido, trabalhando diariamente pelo mesmo objetivo, tendo os mesmos valores como pilares. São as nossas pessoas que tornam a organização uma referência em seus segmentos e são as principais responsáveis por levar cuidado e zelo aos clientes, fornecedores e demais envolvidos nos negócios.

Perfil dos colaboradores

GRI 2-7

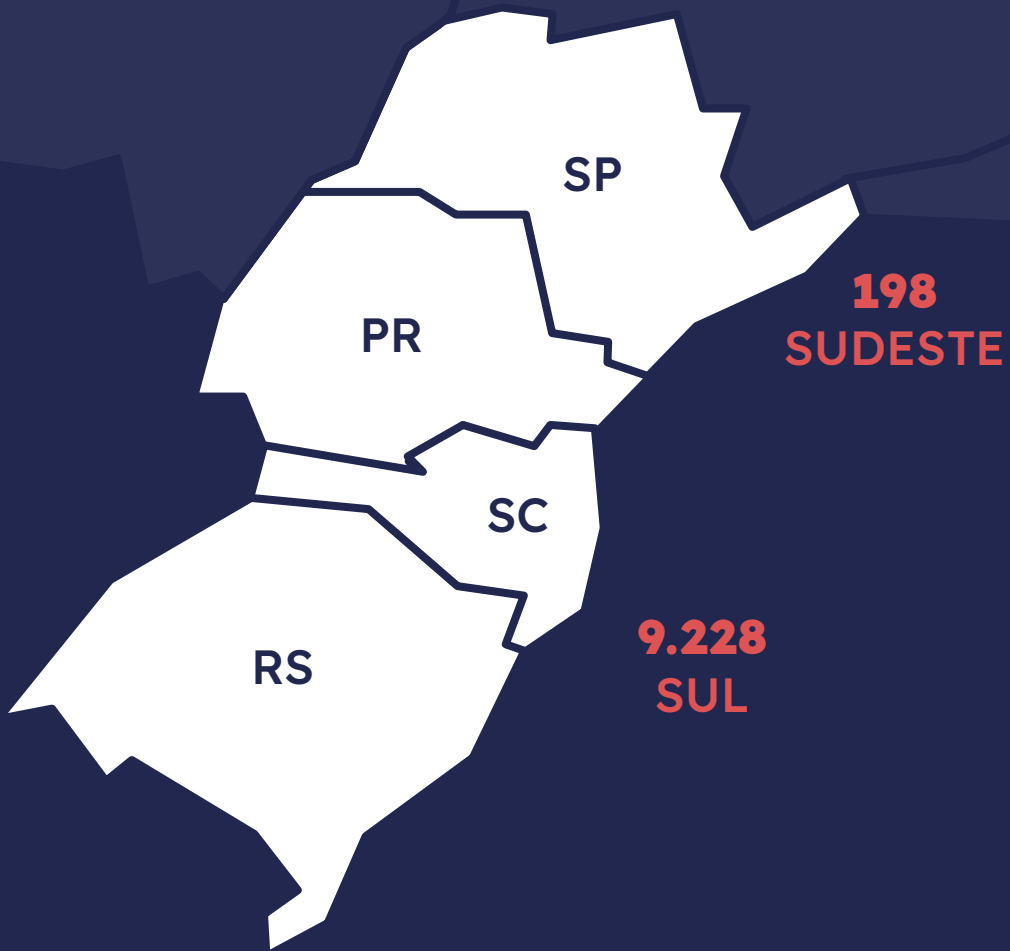
 **9.300**
COLABORADORES

 **2.698**  **6.602**
HOMENS MULHERES

Tipo de Contrato

 **0,25%** **99,75%**
JORNADA PARCIAL JORNADA INTEGRAL

387 **8.913**
TEMPORÁRIO PERMANENTE



Pessoas, Cultura e Sustentabilidade

No Grupo Panvel, atuamos de maneira próxima, buscamos escutar as demandas e sugestões e valorizar a diversidade. Por isso, contamos com uma Diretoria de Pessoas, Cultura e Sustentabilidade, responsável por gerir o tema na empresa. A área tem como norteadores o fortalecimento da nossa cultura, o desenvolvimento dos colaboradores e a geração de valor para o nosso negócio, de forma sustentável.

Com esse objetivo, temos proporcionado espaços de troca e envolvimento com nossos colaboradores, para melhorar o entendimento da nossa cultura integrativa através de programas e ações que permeiam toda a jornada do colaborador.



Educação Corporativa

GRI 3-3 | 404-1 | 404-2

A Universidade Grupo Panvel tem como objetivo ser **facilitadora** de uma **comunidade de aprendizagem** e construção de conhecimento, alavancando o **desenvolvimento de habilidades que impulsionem a performance do negócio e a carreira das pessoas**. Entre seus objetivos estão:

- Alavancar habilidades críticas para o negócio e apoiar na identificação de talentos.
- Contribuir para a performance, facilitando o atingimento de resultados do negócio.
- Contribuir na formação da próxima geração de lideranças para expansão do Grupo Panvel.
- Fortalecer a cultura organizacional.

A Uni.D é composta por quatro escolas distintas, que estruturam a nossa arquitetura de aprendizagem, e conta com uma moderna plataforma de aprendizagem, que usa inteligência artificial, permitindo compartilhar experiências e conhecimentos, além de promover mais autonomia na trajetória profissional dentro da organização. A proposta é apoiar a estratégia de expansão da empresa, auxiliando os colaboradores a traçarem seu plano de carreira a partir do aprendizado e formação constantes.



As quatro escolas da Uni.D são:



Carreira

:D **ProgramadeEstágio** Farmácia

Acelerar o desenvolvimento e a evolução de jovens talentos na área farmacêutica, garantindo o desenvolvimento comportamental e técnico | **121 participantes**

:D **ProgramaTrainee** Formação de Gerentes Farmacêuticos de loja | **72 participantes**

:D **Semear** Desenvolvimento de potenciais Subgerentes | **250 participantes**

:D **IncubadoraDeGerentes** Formação de Gerentes de loja | **66 participantes**

Educação Continuada

:D **SerMais** Capacitação de Subgerentes de loja | **90 participantes**

:D **LíderTreinador** Programa de Formação para transformar os líderes do varejo em Líderes Treinadores | **600 participantes**

:D **MultiplicadoresPPAV** Formação de Gerentes em Multiplicadores do PPAV | **19 participantes**

:D **PanvelClinic** Capacitação para serviços Clinic | **265 participantes** e **210 Farmacêuticos habilitados em Vacinas**

:D **TreinamentoConsultorVM** Capacitação para Assistentes de Atendimento para Consultores de Visual Merchandising | **280 participantes**

Cultura de Inovação

Lançado em 2022, o Panvel On é o Programa de Intraempreendedorismo do Grupo Panvel. Tem como objetivo fomentar a cultura da inovação capturando as oportunidades que gerem valor para o cliente. Saiba mais na página 25.

Além dos programas citados acima, contamos com incentivos financeiros para formação e capacitações externas, como pós-graduação e cursos de nível executivo.

Em 2022, aumentamos o cerca de 15% no investimento per capita voltado para o treinamento e capacitação dos colaboradores.

Média de horas de treinamento dos colaboradores

POR GÊNERO*

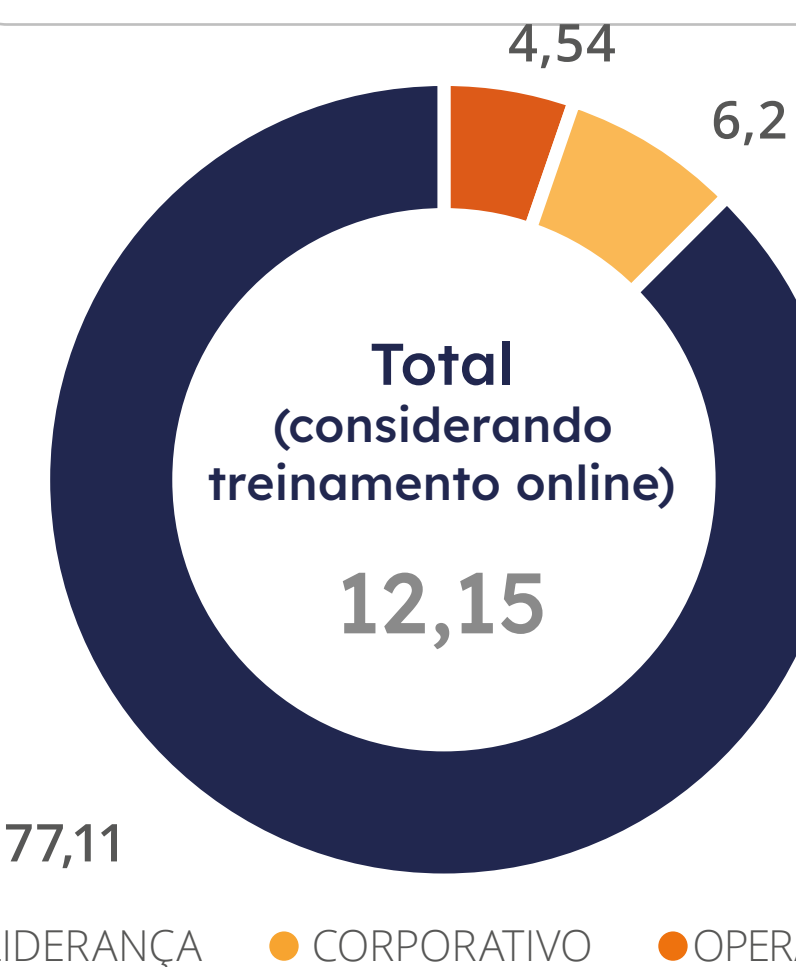


Homens
10,32



Mulheres
10,89

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR FUNÇÃO



* Dados de treinamentos híbridos via Microsoft Teams não foram computados por gênero, pois os dados são identificados apenas por loja participante.



Comunicação Interna e Engajamento

Com o objetivo de nos aproximar de nossa equipe, contamos com diversas ferramentas e canais de comunicação interna com os colaboradores:

:) FalaAí

Pesquisa de Gestão do Engajamento, no modelo de pulso contínuo, implementada em 2022.

:) ComunicApp

Aplicativo de comunicação interna, onde compartilhamos conteúdos, informações, experiências e boas práticas.

> Portal Corporativo

Intranet do Grupo Panvel.

> NewsPanvel

Newsletter diária, para os times das lojas Panvel.

> VideBula

Newsletter quinzenal para os colaboradores, que reúne os principais assuntos e temas estratégicos da empresa.

Desenvolvimento e Avaliação

Acreditamos no desenvolvimento contínuo dos nossos colaboradores e cuidamos de sua carreira na empresa, com foco na meritocracia e na valorização dos talentos. Para isso, dedicamos um ciclo de performance com avaliação de desempenho do nosso time, baseada na gestão de competências.

O modelo conta com um processo mensurável, focado na evolução de carreira, cultura e resultados, organizado nas seguintes etapas:

- **Resultados:** Acorda e mede o que deverá ser realizado como entrega do trabalho.
- **Competência:** Mapeia como as entregas são realizadas por meio de evidências de comportamentos.
- **PDI:** Estabelece as ações de desenvolvimento necessárias para o atingimento de resultados superiores.
- **Feedback:** Fornece devolutiva para ampliar percepções sobre a performance.

Diversidade e Inclusão

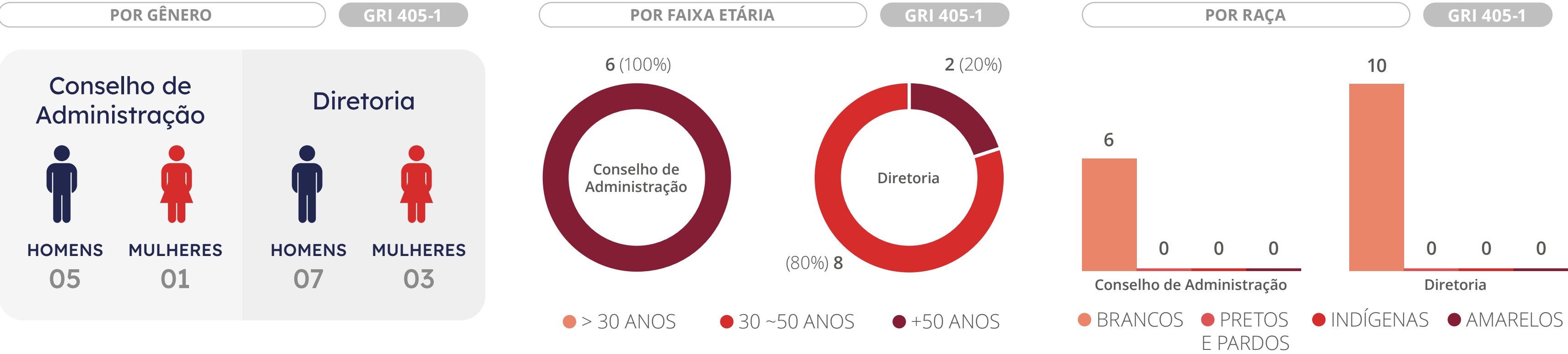
GRI 2-9 | 2-10 | 3-3 | 405-1

No Grupo Panvel, temos o compromisso de melhoria constante em relação à promoção da diversidade dos colaboradores e buscamos ganhar maturidade na governança para o tema ao longo dos últimos anos.

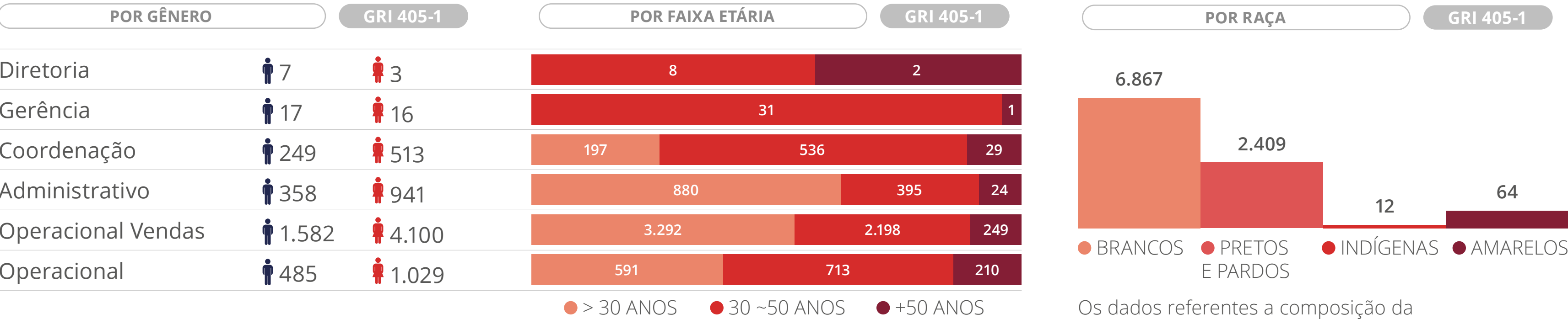
Nesse sentido, acreditamos que a diversidade é um tema fundamental para a sustentação dos negócios e, por isso mesmo, estruturante em nossa plataforma Todos Bem. Assim, promover a diversidade e a inclusão é uma das pautas prioritárias para nossa gestão ESG.

Para isso, fomentamos a pluralidade e os times diversos, com o objetivo de implementar novas perspectivas e soluções na condução dos nossos negócios.

Membros dos órgãos de governança



Colaboradores por categoria funcional



POR RAÇA

GRI 405-1

6.867

BRANCOS

2.409

PRETOS E PARDOS

12

INDÍGENAS

64

AMARELOS

Os dados referentes a composição da diretoria são referentes a dez/22

Compromisso com a Diversidade, Equidade e Inclusão

Fortalecendo nosso comprometimento com a promoção da equidade de gênero e o empoderamento das mulheres, somos signatários dos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs, na sigla em inglês para *Women’s Empowerment Principles*) junto à ONU e ao Pacto Global.

Trata-se de uma plataforma que apoia as organizações a eliminar as discriminações e incorporar valores igualitários e justos em seus negócios, visando impulsionar as economias, melhorar a qualidade de vida de todas as pessoas e garantir o desenvolvimento sustentável.

Com isso, nos comprometemos com os sete princípios da plataforma:

Estabelecer liderança corporativa de alto nível para a igualdade de gênero.

Tratar todos os homens e mulheres de forma justa no trabalho – respeitar e apoiar os direitos humanos e a não discriminação.

Garantir a saúde, a segurança e o bem-estar de todos os trabalhadores e as trabalhadoras.

Promover a educação, a formação e o desenvolvimento profissional das mulheres.

Mediar e publicar os progressos para alcançar a igualdade de gênero.

Implementar o desenvolvimento empresarial e as práticas da cadeia de suprimentos e de marketing que empoderem as mulheres.

Promover a igualdade através de iniciativas e defesa comunitária.

Grupos de Afinidade Bem Plurais

Através dos compromissos assumidos na Plataforma Todos Bem, em 2022 iniciamos a implantação do nosso Grupo de Afinidades, o Bem Plurais, que reúne colaboradores com interesses e propósitos em comum para debater e pensar em iniciativas que aumentem a diversidade do Grupo Panvel. O Grupo atua nos temas:

- Gênero.
- Raça e etnia.
- Pessoas com deficiência.
- Comunidade LGBTQIAPN+.
- Geração.

Os encontros têm como objetivo potencializar o senso de pertencimento, de comunidade e de identificação dos participantes, proporcionando um ambiente de troca e aprendizado. Os grupos também servem para operacionalizar as ações internas de sensibilização e de engajamento dos demais colaboradores no tema e validar as ações do Programa de Diversidade, Equidade e Inclusão.

Direitos Humanos

GRI | 2-23 | 2-30 | 3-3

Temos o compromisso de atuar proativamente em defesa dos direitos humanos em nossa operação e com os fornecedores, por meio tanto da prevenção de possíveis violações quanto da promoção de ações em nossas operações e em nossos relacionamentos.

Orientando nossa atuação no tema, contamos com nosso Código de Ética para colaboradores e Código de Ética para os Fornecedores, que formalizam as condutas esperadas por todos os públicos de relacionamento, sejam internos ou externos. Nesse sentido, os documentos proíbem o relacionamento com qualquer fornecedor que não cumpra a legislação vigente, incluindo a vedação da utilização de mão de obra escrava e infantil.

Todos os nossos colaboradores têm contratações formais, seguindo as legislações trabalhistas vigentes, e nossa liderança responde pela garantia desses direitos, salários justos e valorização das nossas equipes.

Em 2022, 95,68% dos nossos colaboradores foram cobertos por acordos de negociação coletiva.

Saúde, Segurança e Bem-estar

GRI 3-3 | 403-1 | 403-2

Visando o cuidado com nossos colaboradores, temos o compromisso com a saúde, segurança e bem-estar do time. Para isso contamos com um sistema de gestão de saúde e segurança, que segue as normativas, legislações e normas internas, como a M20, cobrindo 100% dos colaboradores e terceiros.

Para avaliar e identificar os riscos em saúde e segurança do trabalho, contamos com o Programas de Gerenciamento de Riscos (PGR) e avaliações quantitativas de calor, além das inspeções diárias de segurança e uso de equipamentos de proteção individual.

Com o objetivo de gerir os riscos relacionados a Saúde e Segurança do Trabalho (SST), realizamos investigação de acidentes, através de formulário padrão e estamos estruturando o procedimento padrão de comunicação

de acidentes. Além disso, os colaboradores contam com o Canal de Ética para realizar denúncias de casos de riscos à saúde, de forma sigilosa.

Visando a evolução e melhorias de nossos processos, realizamos reuniões de equipe e revisões anuais. Além disso, através de planos de ações em conjunto com as diversas áreas da empresa, realizamos a implementação de melhorias nos processos.

Para engajar e informar o time, realizamos a integração dos nossos colaboradores e terceiros, além dos treinamentos normativos, SIPAT e outras campanhas de conscientização. Ao longo no ano realizamos também procedimentos internos de SST, chamados de M20 SESMT.

Visando combater qualquer forma de discriminação

Em nossas operações, alinhados ao nosso Código de Conduta e Ética, não admitimos a discriminação de pessoas em função de cor, sexo, religião, origem, classe social, orientação sexual, idade e incapacidade física ou intelectual. Também vetamos qualquer forma de assédio sexual, moral ou psicológico, violência ou abuso de poder.

PROGRAMA SAÚDE E BEM-ESTAR

A partir de 2021, implementamos a Todos Bem, a Plataforma de Sustentabilidade do Grupo Panvel, que deixou ainda mais evidente o nosso propósito: “Todo o Cuidado Ao Cuidar”. A partir do pilar “Nossa Gente”, assumimos o compromisso com o tema de bem-estar do colaborador, e, para que possamos cumpri-lo, estruturamos o Programa de Saúde e Bem-Estar.

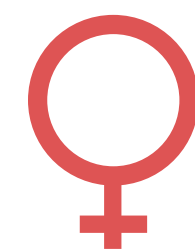
O programa visa cuidar da qualidade de vida dos nossos colaboradores, colocando cada um no centro do nosso cuidado.

Com isso, iniciamos em setembro de 2022 *lives* compartilhadas com todos os colaboradores do Grupo Panvel abordando temas sobre saúde e qualidade de vida. Durante as transmissões abordamos os seguintes temas:



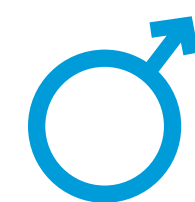
SETEMBRO AMARELO

Cuidados com a saúde mental



OUTUBRO ROSA

Saúde da Mulher



NOVEMBRO AZUL

Saúde do Homem



SAÚDE FINANCEIRA

13º Caiu e agora?



Todas as iniciativas do Programa de Saúde e Bem-Estar da Panvel são planejadas por meio de uma equipe multidisciplinar, reforçando o compromisso de cuidar das nossas pessoas. Nesse sentido, estabelecemos diversas iniciativas e parcerias que abordam temas importantes relacionados à saúde física, mental, social e financeira.

No segundo semestre de 2022, passamos a oferecer um serviço especializado em educação financeira para nossos colaboradores, com foco ações práticas, bem como um mapeamento da saúde financeira do nosso time.

Oferecemos também um benefício de bem-estar e qualidade de vida voltado para a prática de atividades físicas, aplicativos de bem-estar, *personal trainer*, terapeutas e nutricionistas.

Contamos com o programa Viver Bem, com atendimento gratuito e sigiloso com profissionais para apoiar o colaborador em situações de problemas emocionais, perdas, crises em relacionamentos, dependência química, casos de violência, entre outros.

O Programa Viver Bem tem como objetivo promover o cuidado integral e incentivar hábitos saudáveis para a melhoria da qualidade de vida dos nossos clientes e da comunidade. Os temas abordados são sobre Alimentação, Atividade Física, Saúde da Gestante e do Bebê, Gestão da Saúde, Saúde Mental, Saúde do Idoso e Tabagismo- Viver Bem sem Cigarro.

Para 2023, estamos lançando a página do Programa de Saúde & Bem-Estar na Uni.D, para que seja possível acompanhar todas as informações relacionadas ao programa.

Desenvolvimento de Comunidades

GRI 3-3 | 413-1

No Grupo Panvel, temos o compromisso de utilizar a nossa capilaridade e toda a confiança depositada em nossa marca para servir e cuidar das comunidades onde estamos inseridos, atuando como uma força do bem.

Queremos retribuir o engajamento da sociedade, reinvestindo uma parcela de nossos ganhos nas comunidades mais vulneráveis e em projetos que impactem positivamente a saúde e bem-estar das pessoas. Com isso, incentivamos, por meio de aporte financeiro, ações sociais, como Campanha de Arrecadação de Agasalhos, Doação de produtos de higiene e medicamentos e Campanha de Natal com a adoção de cartinhas do Papai Noel, realizadas no Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná e São Paulo.

TROCO AMIGO

Com 12 anos de existência, o Troco Amigo é uma iniciativa que beneficia instituições de saúde do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná e São Paulo através da arrecadação de doações em nossas lojas.

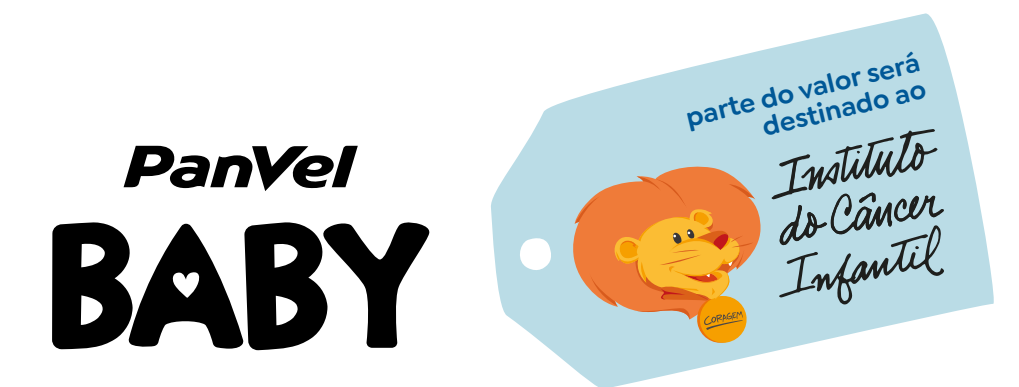
Com a ação, atuamos como uma ponte entre os clientes e os hospitais beneficiados pela campanha. O cliente, que é o grande protagonista da iniciativa, doa o seu troco e pode escolher a instituição que irá receber o dinheiro, dentre as participantes. Todos os custos das transações são cobertos pela empresa.

Nossas ações com o Troco Amigo abrangem 100% das lojas Panvel, através de iniciativas que impactam as comunidades locais, nos municípios onde estamos presentes.

O valor arrecadado é investido em reformas, novos equipamentos e melhorias no atendimento dos hospitais da região.

Em 2022, visando incentivar e facilitar o processo, passamos a aceitar doações dos clientes por diversos meios de pagamentos, como dinheiro, cartão de débito, crédito e PIX.

Nos últimos anos, a corrente de solidariedade do Troco Amigo já arrecadou mais de R\$ 15 milhões em doações.



FRALDAS PANVEL BABY: APOIO AO INSTITUTO DO CÂNCER INFANTIL (ICI)

Desde 2017, temos uma parceria com o Instituto do Câncer Infantil (ICI) do Rio Grande do Sul, em que parte das vendas de Fraldas Panvel Baby é revertida em doação em dinheiro para o Instituto. Desde o início da parceria, já foram doados mais de R\$ 200 mil. A partir de 2023, essa parceria será ampliada, e um percentual da venda de todos os produtos da linha Panvel Baby será revertida para o ICI.

PROJETOS INCENTIVADOS

Durante o ano de 2022, apoiamos 26 ações sociais ligadas aos pilares da saúde, bem-estar, sustentabilidade, diversidade, inovação e cultura. No total, investimos R\$ 849 mil nesses projetos por meio de Leis de Incentivo.

Em 2022, formalizamos um processo padrão exclusivo para a escolha de projetos apoiados. Com isso, criamos uma página em nosso site, com o título “Patrocínios e Projetos”, onde os projetos interessados podem preencher um formulário e inscrever sua iniciativa.

O Comitê de Projetos Incentivados Todos Bem analisa trimestralmente as iniciativas inscritas e define quais receberão patrocínio

da Panvel, para que estejam alinhadas com o propósito da marca. Os principais critérios são que o projeto se relacione a pelo menos um dos pilares Saúde, Bem-estar e Sustentabilidade e que seja realizado nos estados onde a Panvel está presente.

Conheça a página Patrocínios e Projetos em <https://www.grupopanvel.com.br/pt/sponsorships-and-projects>

Lei de incentivo



Destaques entre os projetos apoiados em 2022

HUMANIZAÇÃO E BEM-ESTAR DO IDOSO

Entre os projetos apoiados, estão três direcionados a pacientes idosos da Santa Casa de Porto Alegre: **Humanização e cuidado à saúde e bem-estar do idoso, Melhoria no atendimento ao idoso e no serviço de emergência e Serviço de Geriatria**. Para a Santa Casa de Curitiba, contribuimos com um projeto de acessibilidade, para facilitar a locomoção dos idosos e pessoas com mobilidade reduzida.

HOSPITAL PEQUENO PRINCIPE

Em Curitiba, outro beneficiado foi o Hospital Pequeno Príncipe, com os projetos **Pelo Direito à Vida**, que tem o objetivo de efetivar o direito à vida e à saúde de crianças e adolescentes por meio de promoção de assistência hospitalar e ambulatorial, e **Saúde Integral**, que visa oferecer assistência em saúde com qualidade e humanização.



4

NOSSA CASA

#TodoCuidadoAoCuidar

TEMA MATERIAL:



ODS RELACIONADOS:



Impacto Ambiental

Nos comprometemos a reduzir o impacto ambiental das nossas operações, cuidando da casa de todos nós

No Grupo Panvel, acreditamos que cuidando do planeta, estamos cuidando das pessoas e das futuras gerações. Por isso, buscamos cada vez mais alternativas que gerem menor impacto ambiental, trabalhando para uma cultura de uso eficiente de insumos, recursos, energia e equipamentos.

COMBATE ÀS MUDANÇAS CLIMÁTICAS

GRI 3-3 | 305-1 | 305-2

Consciente dos impactos que as mudanças climáticas já promovem no planeta, e que devem se intensificar se iniciativas drásticas não forem tomadas a nível global, reforçamos nosso compromisso com o tema no dia

a dia do negócio, a partir da criação de planos de ação que geram ecoeficiência operacional, eficiência energética e redução das emissões de gases do efeito estufa.

Entendemos a relevância de avançar na gestão das emissões de gases de efeito estufa, estabelecendo ações de mitigação e redução de impacto, além de identificar riscos e oportunidades nesse tema.

Inventário de emissões

Em 2022, realizamos o nosso primeiro inventário de emissões. O projeto Inventário de Carbono nos permite mensurar o impacto que geramos e, assim, criar programas e ações para zerar, reduzir ou compensar essas emissões.

EMISSIONES INDIRECTAS DE GASES DO EFEITO ESTUFA – ESCOPO 1 (tCO ₂ EQUIVALENTE)*	
Total de emissões brutas de CO ₂	5.308,59
Emissões biogênicas	65,77

EMISSIONES INDIRECTAS DE GASES DO EFEITO ESTUFA – ESCOPO 2 (tCO ₂ EQUIVALENTE)*	
Base na localização	
Total de emissões brutas de CO ₂	2.565,10

No ano em que realizamos o inventário, a empresa gerou e consumiu 6,39 GWh de energia a partir fontes de geração renovável (solar). Essa geração de energia evitou a emissão de 3.027,20 tCO₂ e, que correspondem a cerca de 35 mil viagens de

ida e volta do aeroporto de Porto Alegre ao aeroporto de Curitiba ou 2,9 mil viagens de ida e volta do centro de distribuição em Eldorado do Sul (RS) ao centro de distribuição em São José dos Pinhais (PR), em caminhão pesado movido a óleo diesel.

* Foram considerados nos cálculos acima os seguintes gases: CO₂ – Dióxido de carbono; CH₄ – Metano; N₂O – Óxido Nitroso; rR410A– Gás Refrigerante. O ano-base escolhido para contabilização é 2021, o primeiro inventário de emissões de GEE do Grupo Panvel.

GESTÃO DO USO DE ENERGIA

GRI 3-3 | 302-1

Nossa estratégia para a gestão de energia visa a redução do consumo e a substituição da energia de fontes fósseis em nossas operações, através da ampliação do uso de fontes renováveis. Para isso, contamos com o Comitê de Eficiência Energética, cuja principal atribuição é monitorar e definir soluções para o tema.

Nesse sentido, desenvolvemos uma série de projetos e ações de eficiência energética em nossos centros e lojas, que incluem redesenho de processos, adaptação de equipamentos e gestão operacional.

Em 2022, concluímos a instalação de iluminação LED em todas as nossas lojas e CDs, garantido uma das metas assumidas pelo Grupo Pánel. Além disso, também realizamos a substituição de

120 aparelhos de ar-condicionado, por modelos novos com melhor eficiência energética. Em 2021 foram 151 aparelhos.

Durante o ano, contamos com 61% das lojas, além da nossa sede administrativa e CD em Eldorado do Sul (RS), abastecidos por usinas com fontes de energia renovável (saiba mais na página 69). A partir dessa iniciativa, além do ganho econômico, destacamos, principalmente, os benefícios ambientais ao utilizarmos fontes de energia limpa em nossas operações.

Até o final de 2023 visamos ampliar a matriz energética e atingir 100% das lojas de rua abertas até o final de 2022 e o CD de São José, além de reforçar ações e campanhas de conscientização do consumo de energia.

CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS NÃO RENOVÁVEIS (GJ) GRI 302-1	
Diesel	1.629.734,4

CONSUMO DE ELETRICIDADE (GJ)	
Eletricidade de fonte não-renovável	63.831.060,0
Eletricidade de fonte renovável (solar)	28.601.942 ,4

CONSUMO TOTAL DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (GJ)	
Total consumido	94.062.736,8

Energia renovável

Alinhados aos nossos compromissos e metas da plataforma Todos Bem, temos investido cada vez mais em fontes alternativas de energia, de modo a tornar cada vez mais limpa a matriz energética utilizada em nossas operações.

Atualmente, contamos com sete usinas fotovoltaicas instaladas, localizadas nas cidades de Eldorado do Sul (RS), Montenegro (RS), Vacaria (RS), Rosário do Sul (RS), Mondaí (SC), Santo Antônio do Sudoeste (PR) e Passo Fundo (RS). Juntas, possuem 17.606 placas solares, atingindo uma capacidade de geração de aproximadamente 8.846 MWh/ano atendendo 276 lojas de rua. Isso equivale a 61% das lojas de rua, além de nossa sede administrativa e o CD de Eldorado do Sul (RS) onde construímos um dos maiores *Carports* (estacionamento coberto de placas solares) do Brasil.

O total de investimentos próprio e de parceiros até agora ultrapassa os 22 milhões de reais, e deve chegar perto dos 50 milhões até 2024.

Panvel transforma estacionamento em usina de energia solar

A partir de 2022, ampliamos o nosso consumo de energia renovável usando a tática do *carport*, a partir da qual construímos painéis de geração solar sobre o estacionamento de nossa sede, melhorando o uso do espaço e, ainda, protegendo as pessoas do sol.

Dessa forma, foram instalados 2.280 painéis solares, o que garante uma potência instalada de 1 megawatt, e forma uma das maiores usinas do tipo no país. A energia é suficiente para cobrir o consumo de nossa sede e do centro de distribuição, em Eldorado do Sul, no Rio Grande do Sul.

Como a usina foi instalada no estacionamento, disponibilizamos dois pontos de recarga para carros elétricos, o que contribui para a diminuição de gases de efeito estufa, tornando o planeta mais saudável.



GESTÃO DE RESÍDUOS

GRI 3-3 | 306-3 | 306-4 | 306-5

No cuidado com a nossa casa - o planeta - temos um olhar especial para a geração de resíduos em nossas operações. Nesse sentido, contamos com um processo de gerenciamento alinhado à Política Nacional de Resíduos Sólidos, com foco na redução dos resíduos gerados e no tratamento e destinação adequados. Visando melhorar essa gestão, em 2022, implementamos um novo software para realizar o processo de gerenciamento e acompanhar indicadores para monitoramento.

Nossos Centros de Distribuição concentram o maior volume de geração de resíduos não perigosos, como plásticos e papelão, que são enviados prioritariamente para reaproveitamento ou reciclagem.

Já os resíduos gerados pelos serviços do Panvel Clinic são classificados como perigosos e requerem cuidado durante as etapas que envolvem a destinação. Nesse sentido, aprimoramos os controles

internos e reforçamos os treinamentos das equipes das lojas para o atendimento de testes da Covid-19 e Influenza. Os resíduos do serviço de saúde são coletados, transportados e destinados para o descarte ambientalmente correto, como incineração, por empresas devidamente licenciadas.

Durante o ano, realizamos o desvio de aterro da maior parte dos resíduos perigosos, buscamos definir novas tecnologias de tratamento e disposição final para estes resíduos. Além disso, nossas unidades possuem pontos de coletas identificados para realizarmos a separação de resíduos orgânicos e recicláveis, e nossos colaboradores recebem treinamento para realizar o processo corretamente.

Para 2023 esperamos avançar no processo de gerenciamento dos resíduos com a implementação do Programa de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PGIRS).

TOTAL DE RESÍDUOS GERADOS EM TONELADAS GRI 306-3	
Resíduos perigosos gerados	
Infectante	94,41
Químico	238,81
Lâmpadas	0,13
Pilhas e Baterias	4,76
Total resíduos perigosos	338,11
Resíduos não perigosos gerados	
Resíduo Comum	122,18
Reciclável	943,68
Orgânico	52,18
Eletrônicos	2,80
Total resíduos não perigosos	1.120,84
Total de resíduo gerados	1.458,95

RESÍDUOS NÃO DESTINADOS À DISPOSIÇÃO, EM TONELADAS MÉTRICAS (t) GRI 306-4		
2022		
Resíduos perigosos	Preparação para Reutilização	0
	Reciclagem	0
	Outras operações de Recuperação	4,76
Resíduos não perigosos	Preparação para Reutilização	0
	Reciclagem	911,75
	Outras operações de Recuperação	41,8
Total		958,31

RESÍDUOS DESTINADOS À DISPOSIÇÃO, EM TONELADAS MÉTRICAS (t) GRI 306-5		
2022		
Resíduos perigosos	Incinerados sem recuperação de energia	203,41
	Aterro	33,54
	Outras disposições*	94,41
Resíduos não perigosos	Incinerados com recuperação de energia	0
	Aterro	128,09
	Outras disposições**	41,81
Total		501,26

* Autoclave.

** Compostagem.

Programa Destino Certo

O programa Destino Certo visa coletar os medicamentos vencidos ou em desuso que estão em poder da população, com o objetivo de gerenciar de forma segura e legal os procedimentos de logística reversa de medicamentos. A partir dessa ação, evitamos que esses medicamentos sejam descartados incorretamente nas residências e acabem causando riscos ao meio ambiente e a saúde.

Em 2022, contamos com 250 coletores instalados nas farmácias, localizados nos municípios de Porto Alegre (RS), Caxias do Sul (RS), Gravataí (RS), Curitiba (PR), Londrina (PR), Foz do Iguaçu (PR), Florianópolis (SC) e Joinville (SC). Nas demais lojas do grupo que não possuem o coletor de medicamentos, os clientes podem realizar o descarte diretamente com o farmacêutico. Os medicamentos recolhidos são levados por empresa especializada para descarte adequado a fim de evitar a contaminação ambiental.



O Programa Destino Certo foi lançado pela Panvel em 2010 e, apenas no ano de 2022, coletou e descartou corretamente 12,3 toneladas de medicamentos. Para 2023, está prevista a ampliação dos coletores para todas as lojas do grupo.

MATERIAIS

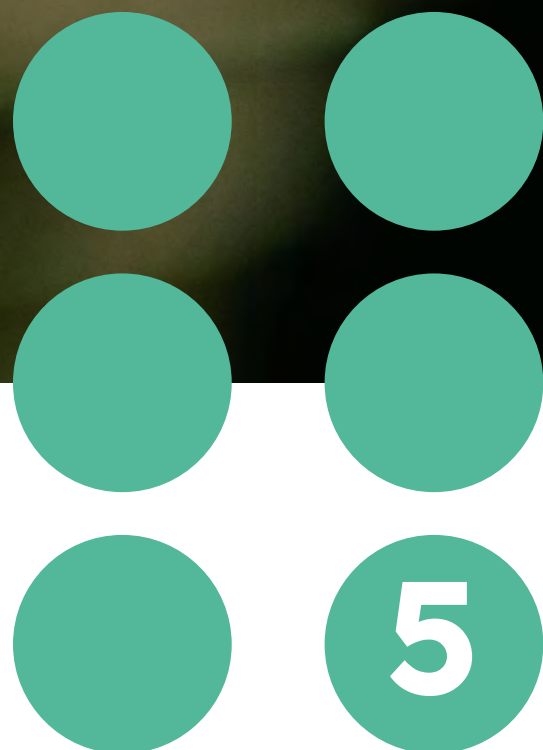
GRI 3-3 | 301-1

A gestão cuidadosa do Grupo Pánel na escolha dos insumos utilizados no processo de fabricação e embalagem dos produtos contribui para a preservação dos recursos naturais. Nesse contexto, compreendemos o impacto da redução, reciclagem e reutilização dos materiais utilizados em nossa operação.

MATERIAIS UTILIZADOS, POR PESO* (KG) GRI 301-1	
Tipo de Material	
Plásticos (Incluindo Flexíveis)	82.831,28
Alumínio	680,36
Aço	13,83
Papel / Papelão / Longa Vida	60.280,65
Vidro	24.503,84
Outros	5.010,00
Madeira	130,48
Mistos	13.700,00
Total	187.150,45

* Dados referente aos materiais utilizados no Lifar.





NOSSOS PARCEIROS

#TodoCuidadoAoCuidar

TEMA MATERIAL:



ODS RELACIONADOS:



Cadeia de Fornecedores

GRI 2-6 | 2-29 | 3-3

Os nossos fornecedores são parceiros estratégicos para o desenvolvimento e fortalecimento do Grupo Panvel. Trabalhamos de forma conjunta e próxima com esse público, conferindo a origem de cada matéria-prima e assegurando qualidade para que todos os componentes estejam de acordo com nossas exigências.

Em 2022, tivemos 931 fornecedores homologados e contratamos R\$ 3,06 bilhões de serviços e materiais em todas as regiões do Brasil. Nossa cadeia de fornecedores inclui fornecedores de matéria-prima, fornecedores de produtos de higiene e beleza, medicamentos e alimentos, fornecedores de bens, serviços e materiais indiretos, como materiais de escritório, limpeza, equipamentos de Informática, uniformes e embalagens, empresas que trabalham na construção civil e empresas especializadas em logística, administração de pessoal, segurança, limpeza e manutenção, *call center*, TI, etc.

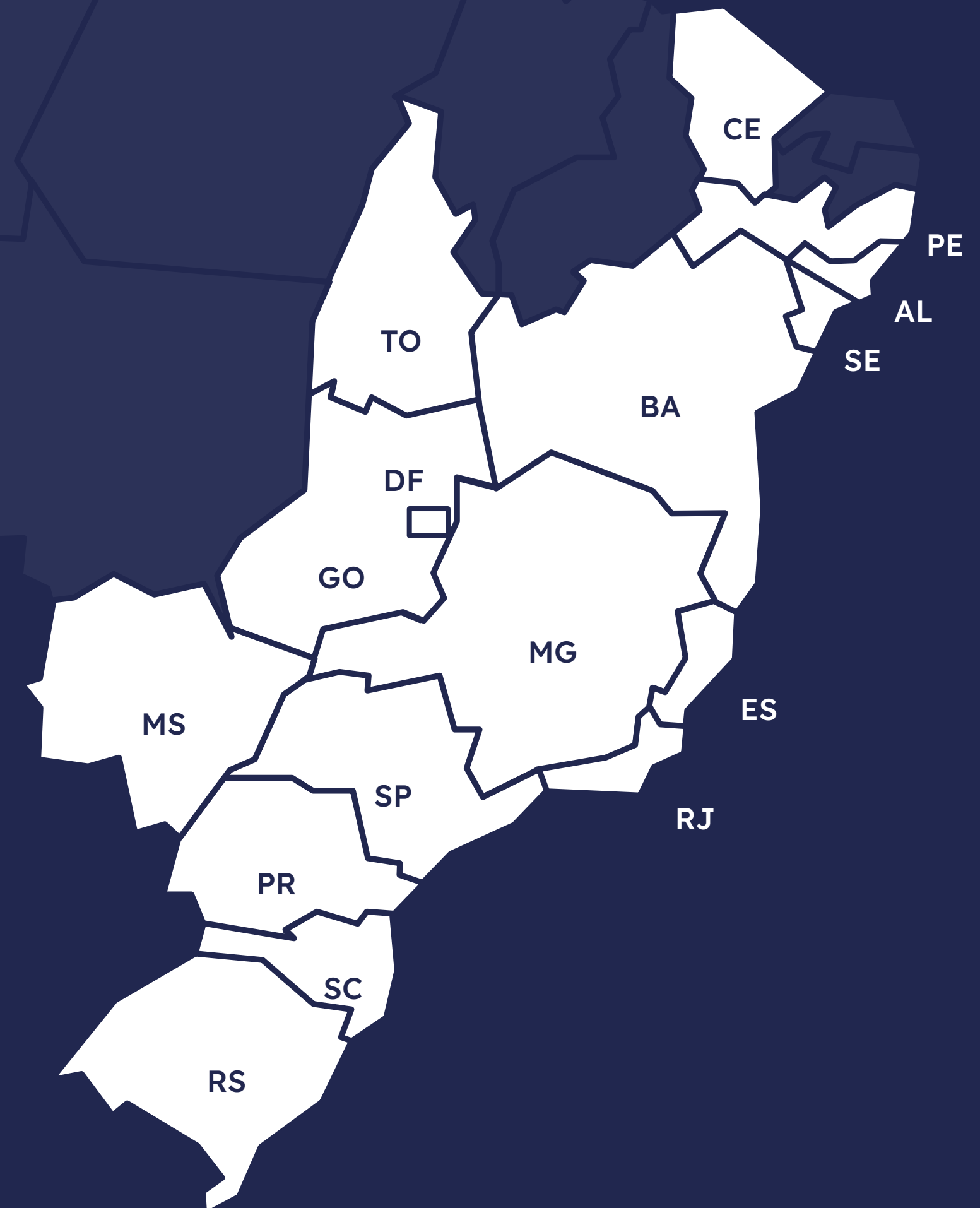
Para garantir a agilidade em nossas operações contamos com fornecedores estratégicos localizados próximo às fábricas, melhorando a eficiência da produção:

PERFIL DA CADEIA DE FORNECIMENTO LOCAL DO GRUPO PANVEL

931
FORNECEDORES (TIER 1)

R\$ 3,06 BI
PAGO EM CONTRATOS COM FORNECEDORES

16
ESTADOS COM FORNECEDORES



Parcerias Responsáveis

GRI 308-1 | 414-1

Nos comprometemos a integrar critérios ESG na nossa cadeia de valor garantindo a sua eficiência e resiliência, cuidando das nossas relações empresariais.

Contamos com processo de qualificação de fornecedores que envolve diversos requisitos de legislações sanitárias, frente a obrigatoriedade para fabricação de produtos cosméticos e alimentos. E todos os requisitos cumprem as Boas Práticas de Fabricação. Visando a melhoria de nossos processos, estamos implementando, durante o ano de 2023, procedimentos para atender mais critérios sociais.

Durante o ano de 2022, na Panvel, 17 fornecedores passaram pelo processo de auditoria, e 100% dos novos fornecedores contratados no ano foram avaliados em tópicos de saúde, segurança e meio ambiente. Já na operação Lifar, 11% dos novos fornecedores passaram por avaliação relacionadas ao meio ambiente, principalmente ligados à avaliação da Licença de Operação dos fornecedores.



ANEXOS

#TodoCuidadoAoCuidar

Índice de Conteúdo GRI

STANDARD	DISCLOSURES		REFERÊNCIA/ RESPOSTA DIRETA
Conteúdos Gerais			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	Páginas 9 e 10. Grupo Panvel com capital aberto e sede em Eldorado (RS).
	2-2	Entidades incluídas nos relatórios de sustentabilidade da organização	Dimed S/A Distribuidora de Medicamentos; Laboratório Industrial Farmacêutico LIFAR Ltda; Dimesul Gestão Imobiliária Ltda.
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 06
	2-4	Reformulações de informações	Não há reformulações, pois este é o primeiro Relatório da Companhia.
	2-5	Verificação externa	Esse Relatório não passou por verificação externa.
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Páginas 10, 16, 17 e 74
	2-7	Empregados	Página 55
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	Em 2022, contamos com 260 contratos com 1.354 terceiros.
	2-9	Estrutura de governança e composição	Páginas 37, 38, 39, 40 e 60
	2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Páginas 37, 38 e 60
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Página 38
	2-12	Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Página 41
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Página 40
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 05
	2-15	Conflitos de interesse	Páginas 42 e 43
	2-16	Comunicação de preocupações críticas	Páginas 42 e 43

STANDARD	DISCLOSURES		REFERÊNCIA/ RESPOSTA DIRETA
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Página 28
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Não foram desenvolvidas avaliação de desempenho do Conselho em 2022.
	2-19	Políticas de remuneração	Página 40
	2-20	Processo para determinação da remuneração	Página 40 Contamos com metas de sustentabilidade atreladas ao planejamento estratégico, porém não há vínculo da remuneração do Conselho e Diretoria com metas socioambientais.
	2-21	Proporção da remuneração total anual	A remuneração total anual média de todos os empregados (exceto o indivíduo mais bem pago), representa 0,62% da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da empresa. O cálculo foi apurado com base em três componentes do pacote de remuneração: Salário Base + Incentivos de Curto Prazo + Incentivos de Longo Prazo. Todos considerados com a base anual de pagamento.
	2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Páginas 3 e 4
	2-23	Políticas de compromissos	Páginas 42 e 62
	2-24	Incorporando as políticas de compromissos	Páginas 42 e 43
	2-25	Processos para remediar impactos negativos	Disponibilizamos canais de comunicação para todos os nossos públicos, internos e externos que garantem este fluxo de informações. Citamos o Canal de Privacidade, SAC, Comitê de Reputação, Gabinete de Crise, Canal de Ética e demais Comitês e área de controles internos.
	2-26	Mecanismos para buscar orientação e expor preocupações	Páginas 42 e 43

STANDARD	DISCLOSURES		REFERÊNCIA/ RESPOSTA DIRETA
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Em 2022, tivemos 131 casos de não conformidade, referente a assistência farmacêutica integral, totalizando R\$ 1.026.123,00 em multas.
	2-28	Participação em associações	SINPROFAR SINDIATACADISTAS
	2-29	Abordagem para o engajamento de <i>stakeholders</i>	Páginas 45 e 74
	2-30	Acordos de negociação coletiva	Página 62
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1	Processo para determinar os temas materiais	Página 07
	3-2	Lista de temas materiais	Página 07
	3-3	Gestão de temas materiais	Páginas 7, 41, 42, 45, 51,52, 53, 57, 60, 62, 64, 67, 70, 72 e 74.
Tópico material: Ética e Combate à Corrupção			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão de tópicos materiais: Ética e Combate à Corrupção	Páginas 42 e 43
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Ao longo de 2022, 8 colaboradores receberam comunicações voltadas ao Combate à Corrupção.
Tópico material: Saúde e Segurança do Trabalho			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão de tópicos materiais: Saúde e Segurança do Trabalho	Página 62
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 62
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 62
Tópico material: Materiais			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão de tópicos materiais: Materiais	Página 72

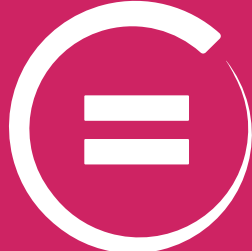
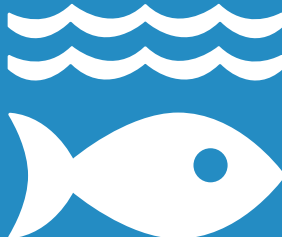
STANDARD	DISCLOSURES		REFERÊNCIA/ RESPOSTA DIRETA
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	Página 72
Tópico material: Gestão de Resíduos			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão de tópicos materiais: Gestão de Resíduos	Página 70
GRI 306: Resíduos 2020	306-3	Resíduos gerados	Página 70
	306-4	Resíduos não destinados para disposição final	Páginas 70 e 71
	306-5	Resíduos destinados para disposição final	Páginas 70 e 71
Tópico material: Combate às Mudanças Climáticas			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão de tópicos materiais: Combate às Mudanças Climáticas	Página 67
GRI 305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 67
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Página 67
Tópico material: Gestão do uso de Energia			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão de tópicos materiais: Gestão do uso de Energia	Páginas 68 e 69
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	Páginas 68 e 69
Tópico material: Gestão da Cadeia de Fornecimento			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão de tópicos materiais: Gestão da Cadeia de Fornecimento	Página 74
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Página 75
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Página 75

STANDARD	DISCLOSURES	REFERÊNCIA/ RESPOSTA DIRETA	
Tópico material: Diversidade e inclusão			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão de tópicos materiais: Diversidade e inclusão	Páginas 60 e 61
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade dos colaboradores e órgãos de governança, com porcentagens por gênero, faixa etária, grupos minorizados (raça, PCD, gênero pelo menos) e outros indicadores	Página 60
Tópico material: Proteção aos Direitos Humanos			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão de tópicos materiais: Proteção aos Direitos Humanos	Página 62
GRI 2: Conteúdos Gerais - 2021	2-23	Políticas de compromissos	Páginas 42 e 62
Tópico material: Saúde e Segurança dos Produtos			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão de tópicos materiais: Saúde e Segurança dos Produtos	Página 51
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	Página 51
Tópico material: Saúde e Segurança dos Clientes			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão de tópicos materiais: Saúde e Segurança dos Clientes	Páginas 51 e 62
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por serviços	Não foram recebidos produtos que causassem danos à saúde e à segurança do consumidor.
Tópico material: Segurança da informação e privacidade			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão de tópicos materiais: Segurança da informação e privacidade	Página 53

STANDARD	DISCLOSURES		REFERÊNCIA/ RESPOSTA DIRETA
GRI 418: privacidade do cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	Em 2022, recebemos 2.982 queixas recebidas de terceiros, e uma queixa de agência reguladora.
Tópico material: Marketing Responsável			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão de tópicos materiais: Marketing Responsável	Página 52
GRI 417: marketing e rotulagem 2016	417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Página 51
Tópico material: Desenvolvimento de Comunidades Locais			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de tema materiais: Desenvolvimento de Comunidades Locais	Páginas 64 e 65
GRI 413: comunidades locais 2016	413-1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e/ou desenvolvimento local	Páginas 64 e 65
Tópico material: Treinamentos e Educação			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão de tópicos materiais: Treinamento e Educação	Páginas 57, 58 e 59
GRI 404: capacitação e educação 2016	404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Página 58
	404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários em preparação para a aposentadoria	Páginas 57, 58 e 59

Mapa de ODS

1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA 	2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL 	3 SAÚDE E BEM-ESTAR 	4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE 	5 IGUALDADE DE GÊNERO 	6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO 	7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL 	8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO 	9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA 
Página 54	Página 54	Página 44	Página 54	Página 54	Página 66	Página 66	Página 54 Página 73	Página 66 Página 73

10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES 	11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS 	12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS 	13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA 	14 VIDA NA ÁGUA 	15 VIDA TERRESTRE 	16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES 	17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO 
Página 54	Página 54	Página 44 Página 66 Página 73	Página 66	Página 66	Página 66	Página 08 Página 44 Página 54	Página 73

Créditos

Grupo Panvel

Avenida Industrial Belgraf, 865
Eldorado do Sul, Rio Grande do Sul (RS)
Brasil – CEP 92990-000

Tel.: + 55 (51) 3481-9698

COORDENAÇÃO

Diretoria de Pessoas, Cultura
e Sustentabilidade

PROJETO EDITORIAL: CONSULTORIA E REDAÇÃO

Ricca Sustentabilidade

<https://www.linkedin.com/company/riccasustentabilidade/>

PROJETO GRÁFICO: LAYOUT E DIAGRAMAÇÃO

Ricca Sustentabilidade

<https://www.linkedin.com/company/riccasustentabilidade/>

FOTOS E ILUSTRAÇÕES Banco de Imagens Grupo Panvel

* Foto de capa com funcionários do grupo.

Gostamos de ouvir e cuidar
dos nossos clientes, para isso
usamos as ferramentas:



instagram.com/grupopanvel/
instagram.com/panvelfarmacias/
instagram.com/panvellovers/



linkedin.com/company/grupopanvel/



fb.com/panvelfarmacias

grupo panvel

PanVel DIMED LIFAR