



Relatório Anual de **Sustentabilidade** **2019**



Índice

A OdontoPrev

Mensagem do Presidente

Ações contra a COVID-19

Principais resultados

Perfil

Trajetória

Modelo de negócio

Prêmios e reconhecimentos

Visão de sustentabilidade

Governança corporativa

Estrutura societária

Estrutura de governança corporativa

Gestão de riscos

Controles internos e conformidade

Privacidade do cliente

Estratégia, negócios e inovação

Estratégia e negócios

Planos: massificados e corporativos

Canais de distribuição

Rede UNNA

Inovação e tecnologia

Gestão socioambiental

Gestão ambiental

Gestão social

Capital humano

Gestão de colaboradores

Relacionamentos para geração de valor

Gestão de fornecedores

Capital financeiro e criação de valor

Cenário nacional, contexto setorial

Desempenho da OdontoPrev em 2019

Visão de futuro

Sobre o relatório

Edição do relatório 2019

Sumário de conteúdo GRI

Créditos

Mensagem do Presidente

GRI 102-14

Há mais de 30 anos, a OdontoPrev se dedica a uma missão: tornar-se um grande fator de aproximação da sociedade à Odontologia. Neste momento de pandemia, o que nos motiva é continuar levando os cuidados de saúde bucal para milhões de pessoas. Nós, da OdontoPrev, tivemos diversas iniciativas ágeis e eficientes para mitigar os efeitos da COVID-19, manter as nossas operações, não deixando de cuidar com carinho dos nossos colaboradores, beneficiários, clientes e rede credenciada.

Alavancados por essa missão, em 2019 atingimos a marca de mais de 7 milhões de beneficiários, que puderam contar com a expertise da nossa rede credenciada formada por mais de 31 mil dentistas. Com a incorporação da Odonto System, cuja atuação é consistente na região Nordeste, complementamos o nosso portfólio com novas oportunidades de modelo de negócio.

Nenhuma conquista seria possível sem a colaboração e o engajamento dos nossos mais de 2.000 funcionários. E por isso, prezamos pelo bem-estar e pela valorização de cada um deles. Nós temos um papel crucial para promover a equidade de gênero e garantir o bem-estar de todos, com a consciência de nossa enorme responsabilidade e da importância da participação do setor empresarial para a construção de um mundo mais sustentável.

Comprometidos publicamente com o desenvolvimento sustentável, somos signatários de iniciativas internacionais promovidas pela Organização das Nações Unidas, entre elas o Pacto Global e os Princípios de Empoderamento das Mulheres. Recebemos o selo da Bloomberg GEI (Gender-Equality Index) no início de 2020, fazendo parte de um seleto grupo de quatro empresas brasileiras que integram o índice, avaliadas pela performance financeira e endereçamento das pautas sobre igualdade de gênero em suas iniciativas. Além disso, há mais de 20 anos promovemos ações sociais diretamente atreladas à nossa vocação, apoiamos 20 instituições e em 2019 realizamos a doação de planos odontológicos para mais de 6.800 pessoas em estado de vulnerabilidade social. Como forma de apoiar a comunidade do nosso entorno, realizamos a doação de um consultório odontológico para a Secretaria da Mulher de Barueri e o plantio de árvores no Parque Gabriel Chucre, em Carapicuíba.

Convido a todos a lerem o nosso relatório de sustentabilidade e conhecerem os detalhes sobre os principais acontecimentos da OdontoPrev do ano que se encerrou. Ao final do relatório, voltamos a nos encontrar na seção Visão de Futuro, que aborda os principais temas que nortearão nossas ações em 2020, período em que continuamos firmes em nosso propósito, impulsionando a Odontologia e inovando em nosso segmento.

Boa leitura!

Odontoprev S.A.

Período coberto pela sua Comunicação de Progresso (COP). De: janeiro a dezembro/2019.

Declaração de apoio continuado pelo Diretor-Presidente (CEO).

Novembro, 2020

Aos participantes:

Tenho o prazer de comunicar que a Odontoprev S.A. reafirma o seu apoio aos Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção. Nesta comunicação anual sobre os progressos, descrevemos nossas ações de melhorias para a integração do Pacto Global e seus princípios em nossa estratégia de negócios, cultura e operações diárias e nos comprometemos a compartilhar essas informações com nossos principais stakeholders

Atenciosamente,



Rodrigo Bacellar
Diretor-Presidente

Ações contra a COVID-19

GRI 416-1

No início de 2020, a pandemia originada pelo novo coronavírus (COVID-19) fez com que nos deparássemos com um cenário inesperado. Para a OdontoPrev, o cuidado está acima de tudo, por isso, estamos comprometidos com todos os nossos *stakeholders* a fazer tudo o que estiver ao nosso alcance para que esse desafio de saúde global seja superado. Acreditamos que todos ganham ao pensar em cada pessoa envolvida na nossa operação, dessa forma, as medidas e decisões levam em conta a vida dos nossos mais de 2.000 colaboradores, 31 mil dentistas credenciados, 597 fornecedores e mais de 7 milhões de beneficiários.



Agimos com eficácia e agilidade nesse momento desafiador. O tema da teleorientação odontológica já vinha sendo estudado na OdontoPrev e, considerando que ficar em casa durante a pandemia é a melhor maneira de se cuidar, desenvolvemos e lançamos em apenas 5 dias o Dentista Online, primeiro serviço de teleorientação odontológica disponível em todo o território nacional e que possibilita o atendimento por vídeo. Com isso, nossos beneficiários podem cuidar da sua saúde bucal, mesmo sem sair de casa, incluindo os mais de 6.800 crianças e jovens atendidos pelas instituições que apoiamos.

Caso os beneficiários necessitem de atendimento por urgência ou emergência, criamos uma rede de suporte para os atendimentos de urgência com 1.317 pontos em cerca de 1.080 cidades.

De forma a não impactar no repasse das guias dos profissionais credenciados para a OdontoPrev, rapidamente implantamos um sistema on-line para o envio de documentações. Durante o período de quarentena, o envio de guias de tratamento odontológico e suas respectivas documentações passaram a ocorrer de forma 100% digital, através de funcionalidades novas, liberadas no aplicativo Rede UNNA e no Portal Rede UNNA. Foram mais de 240 mil guias nos primeiros 15 dias.

Tendo em vista a segurança de nossos colaboradores, ampliamos a nossa política de *home office* e *home based*, em vigor desde 2019. Uma parte significativa de nossos colaboradores já estava habituada a trabalhar remotamente, tendo passado pelo programa Quality Office, que os capacitou sobre as melhores práticas para a atuação nesse formato.

O cenário pandêmico só reforça que o nosso DNA digital faz a diferença e que a tecnologia e o pioneirismo vão continuar a nos trazer ganhos de eficiência, inteligência comercial e desempenho socioambiental. Em 2020, queremos ser a escolha número 1 dos beneficiários e, para isso,

continuaremos investindo em inovação e buscando crescimento sólido e sustentável para que possamos permanecer cuidando de milhares de sorrisos!

Principais resultados

Dados operacionais (R\$ mil, exceto onde especificado)	2017	2018	2019	Δ 2018/2019
Receita operacional líquida (ROL)	1.437.283	1.591.841	1.795.126	12,8%
Tíquete médio (R\$ /vida/mês)	19,66	20,43	21,13	3,4%
Número de beneficiários	6.309.296	7.230.318	7.399.638	2,3%
Custo de serviços	657.423	702.456	798.323	13,6%
EBITDA ajustado	351.648	415.348	418.461	0,7%
Margem EBITDA ajustado	24,5%	26,1%	23,3%	-2,8 p.p.
Lucro líquido	244.571	284.793	284.763	0,0%

Indicadores corporativos	2017	2018	2019	Δ 2018/2019
Colaboradores	1.561	1.601	2.114	32%
Homens	420	399	541	35%
Mulheres	1.141	1.202	1.573	30%

Perfil

GRI 102-1, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-16

A OdontoPrev é a empresa líder em planos odontológicos na América Latina e a maior operadora do setor de saúde no Brasil, com mais de 7,4 milhões de beneficiários.

A trajetória da empresa começou em 1987, quando cinco jovens dentistas perceberam que podiam inovar e construir uma história, contribuindo diretamente para o acesso à Odontologia de qualidade. Na época, eles notaram a oportunidade que surgia da combinação de dois fatores: o alto custo do atendimento privado, que excluía a maior parte da população, e o fato de o Brasil ser um dos países com o maior número de dentistas no mundo.

Entendendo o desafio do setor, eles criaram a OdontoPrev, focada exclusivamente em planos odontológicos, para oferecer um serviço de alta qualidade e acessível, que desde a origem, atua de maneira inovadora e responsável, conduzindo a empresa à liderança de mercado. Ao longo de 32 anos de história, cresce de forma orgânica e por meio de aquisições e parcerias.

A OdontoPrev é uma companhia de capital aberto, conta com 2.114 colaboradores e está presente em 2.700 municípios brasileiros por meio da sua rede credenciada, a Rede UNNA, que já ultrapassa a marca de 31.000 profissionais. Em 2019, atingiu R\$ 8,9 bilhões em valor de mercado.



Missão

Tornar-se um grande fator de aproximação da sociedade à Odontologia, agregando valor a esta relação através da excelência de serviços prestados a ambas.



Visão

Ser sinônimo de boa Odontologia para milhões de pessoas em todo o mundo, contribuindo significativamente para sua evolução.



Valores


Queremos que todos que interagem com a OdontoPrev sintam que esta é uma organização que vale a pena.


Para tanto, acreditamos ser fundamental que:

- Nossos serviços sejam da mais alta qualidade e competência técnica;
- Nosso relacionamento seja baseado em respeito, transparência, integridade e confiança;
- Nossos desafios sejam enfrentados de forma participativa, flexível e com firmeza de propósitos;
- Nosso sucesso seja reconhecido e compartilhado com aqueles que efetivamente contribuem;
- Haja compromisso constante, foco e competência na busca de resultados.

Trajectoria



 NEGÓCIOS

 INOVAÇÃO

 AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS

2019

Implantação do programa Quality Office.

Receita líquida: R\$ 1.795 milhões.

Realização da Black Friday do Bem.

2018

Aquisição da Odonto System.

Receita líquida: R\$ 1.592 milhões.

Lançamento do APP Corretor.

Início do apoio à Operação Sorriso, Apolônias do Bem e ONU Mulheres.

2017

Lançamento do *e-commerce*.

Reposicionamento de marca: “Sua boca fala por você”.

Receita líquida: R\$ 1.437 milhões.

Inclusão no índice britânico FTSE4Good.

2016

Celebração dos dez anos do IPO.

Início do apoio ao A.C.Camargo Cancer Center, Instituto de Educação Boa Vontade e Instituto Cejam.

2015

Lançamento do aplicativo Rede UNNA.

2014

Reorganização societária leva Bradesco ao controle da OdontoPrev.

Receita líquida: R\$ 1.156 milhões.

2013

Criação da Brasidental, em associação com BB Seguridade e Banco do Brasil.

Receita líquida: R\$ 1.070 milhões.

2012

Início da comercialização de planos individuais nas agências Bradesco.
Aquisição compartilhada da Papaiz.
Receita líquida: R\$ 956 milhões.
Criação do Fórum Rede UNNA.

2011

Início da comercialização de planos PME Bradesco.
Receita líquida: R\$ 835 milhões.

2010

Memorando de Entendimentos da Brasildental.
Receita líquida: R\$ 685 milhões.
5 milhões de beneficiários
[Projeto Arrastão](#).

2009

Aquisição da Prontodente.
Aquisição da OdontoServ.
Constituição de *joint-venture* no México.
Início de atuação da Dental Partner.
Associação com Bradesco Dental.
Receita líquida: R\$ 382 milhões.

2008

Aquisição da Care Plus Dental.
Aquisição da Sepao.
Receita líquida: R\$ 318 milhões.

Aquisição da Easy Dental Software, expandindo a digitalização para os consultórios odontológicos.
Início do apoio ao Pacto Global, ao Instituto Ser Mais, ao Instituto Movere e à Creche Viva.

2007

Aquisição da DentalCorp.
Aquisição da Rede Dental.
Receita líquida: R\$ 259 milhões.
Início do apoio à Fundação Tide Setubal.
Início do plantio de árvores.

2006

Realização do IPO, com captação de R\$ 171 milhões líquidos.
Receita líquida: R\$ 182 milhões.
Criação da Digitalizadora, patente própria.
Início do apoio à Fernanda Bianchini e ao Instituto Viva Melhor.

2005

Receita líquida: R\$ 143 milhões.
1 milhão de beneficiários.
Início do projeto de reciclagem de amálgama.

2004

Início do Apoio ao Despertar.

2003

Início do apoio ao Clube da Turma.

2002

Início do apoio à Fundação Gol de Letra.

2001

Início do apoio a Carolina Tamandaré (A.C. Camargo), Liga Solidária e APAE.

2000

Aquisição da Unidont e de clínicas próprias, as Clidecs, um diferencial até hoje presente em nossos clientes empresariais.

Início da parceria com a Unimed BH

1999

Aquisição da Unidont.

Início do Apoio ao Instituto Ronald McDonald e Casa Ronald.

1998

Criação do Conselho de Administração.

1997

Consolidação como a operadora de planos odontológicos líder de mercado.

1987

Neste ano, um grupo de cirurgiões-dentistas se junta para transformar o mercado de odontologia, criando o setor de planos odontológicos no Brasil.

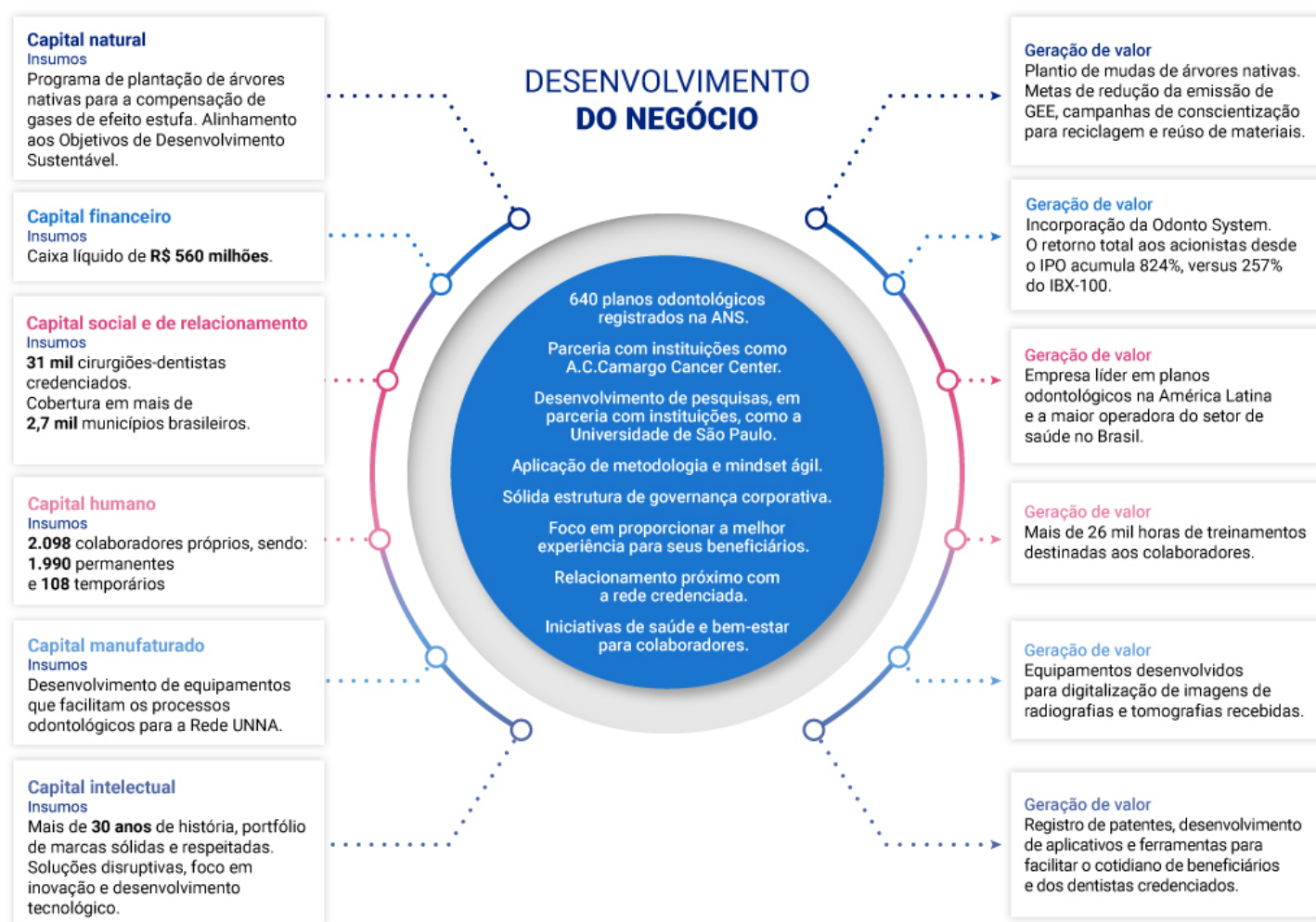
Modelo de negócio

O Relato Integrado – criado pelo International Integrated Reporting Council (IIRC), uma aliança internacional de reguladores, investidores, empresas, organismos de normalização, profissionais de contabilidade e ONGs – prevê a integração da gestão feita pela empresa entre os capitais (I) financeiro, (II) manufaturado, (III) intelectual, (IV) humano, (V) social e de relacionamento e (VI) natural.

Conceitualmente, o modelo de negócios é o sistema de transformação de insumos através das atividades empresariais, em produtos e impactos que visam cumprir os propósitos estratégicos da organização e gerar valor a curto, médio e longo prazo.

A companhia utiliza diversos capitais como entradas (*inputs*) e, por meio de suas atividades, converte-os em produtos (produtos, serviços, subprodutos e resíduos). A capacidade do modelo de negócios de se adaptar às mudanças (por exemplo, na disponibilidade, qualidade e acessibilidade dos *inputs*) pode afetar a viabilidade da organização em prazos mais longos.

Abaixo, estão listados os principais insumos utilizados pela OdontoPrev, não se pretendendo fornecer uma lista exaustiva. Pelo contrário, o foco recai sobre aqueles que tenham um impacto material sobre a capacidade de gerar valor ao longo do tempo.



Geração de valor para toda a sociedade



Para a comunidade

A OdontoPrev investe em pesquisa e mantém um portfólio de soluções odontológicas, pensando no cuidado e na saúde bucal da sociedade.



Para os acionistas

Modelo único de negócios, com crescimento sustentável. Frequente distribuição de dividendos e juros sobre capital próprio.



Para os clientes

Planos customizados, conforme a necessidade dos clientes. A OdontoPrev oferece serviços odontológicos de alta qualidade.



Para o meio ambiente

A OdontoPrev é signatária de iniciativas internacionais, como do Pacto Global e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, reforçando seu comprometimento com a mitigação de seus impactos e de sua pegada ecológica.



Para os colaboradores

Treinamentos e capacitações focadas nos colaboradores da OdontoPrev. Enfoque em iniciativas de bem-estar, saúde, qualidade de vida e diversidade, para a manutenção de um ambiente de trabalho inclusivo e agradável para todos.

Prêmios e reconhecimentos

A OdontoPrev conquistou importantes reconhecimentos ao longo de sua trajetória, reforçando seu papel de liderança no setor odontológico e demonstrando seu desempenho de destaque, especialmente nas áreas de governança corporativa, gestão de pessoas e sustentabilidade.



Talentos Humanos

- 22º Top of Mind – pelo 17º ano, a OdontoPrev foi reconhecida entre as empresas de Assistência Odontológica;
- Selo Social Empresa Amiga da Mulher, concedido pela prefeitura de Barueri;
- Guia de Melhores Fornecedores para RH 2019, concedido pelo Grupo Gestão RH;
- Certificado Great Place to Work (GPTW) 2019.

Sustentabilidade

- 1ª colocada no Prêmio Institutional Investor, no ranking do setor de saúde, concedido pela revista americana Institutional Investor, em reconhecimento ao Relatório de Sustentabilidade 2018.

Governança corporativa

- Troféu Forbes Melhores CEOs do Brasil concedido ao Diretor-Presidente da OdontoPrev, Rodrigo Bacellar.

Inovação

- Prêmio As 100 + Inovadoras no Uso de TI, realizado pela IT Forum 365 em parceria com a PwC.

Visão de sustentabilidade

GRI 102-12

A OdontoPrev leva a sustentabilidade e o conceito de desenvolvimento sustentável a sério, temáticas que fazem parte da sua trajetória, contribuindo para sua criação de valor, ao equilibrar as esferas econômica, social e ambiental. A maneira como a Empresa cuida com carinho da sociedade, dos seus colaboradores e dos seus beneficiários reflete o seu compromisso com sustentabilidade.

Buscando sempre uma atuação mais sustentável, a OdontoPrev trabalha constantemente para reduzir seus impactos ambientais em processos e serviços, realizando a compensação de suas emissões e avaliando possíveis mitigações. Sendo uma empresa inovadora no setor, acredita que é sua responsabilidade fomentar o tema, atuando para articular e incentivar pesquisas de novas tecnologias.

Desde 2004, a Companhia mantém a [Política de Sustentabilidade](#), que institucionalizou a temática. A versão atualizada em 2018 define os objetivos e as diretrizes a serem seguidas por todos os colaboradores. Uma das determinações é a publicação do Relatório de Sustentabilidade, que deve apresentar os resultados do Plano Anual de Sustentabilidade, aprovado pela Diretoria da Companhia.

Consciente sobre a relevância do tema para a sociedade e da importância da união de esforços para o atingimento de metas e objetivos de mitigação de impactos socioambientais, a OdontoPrev é signatária de iniciativas internacionais, entre elas o Pacto Global e os Princípios de Empoderamento das Mulheres.

Princípios de Empoderamento das Mulheres



Pacto Global

 <p>1. RESPEITAR e apoiar os direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência.</p>	 <p>2. ASSEGURAR a não participação da empresa em violações dos direitos humanos.</p>	 <p>3. APOIAR a liberdade de associação e reconhecer o direito à negociação coletiva.</p>	 <p>4. ELIMINAR todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.</p>	 <p>5. ERRADICAR todas as formas de trabalho infantil da sua cadeia produtiva.</p>
 <p>6. ESTIMULAR práticas que eliminem qualquer tipo de discriminação no emprego.</p>	 <p>7. ASSUMIR práticas que adotem uma abordagem preventiva, responsável e proativa para os desafios ambientais.</p>	 <p>8. DESENVOLVER iniciativas e práticas para promover e disseminar a responsabilidade socioambiental.</p>	 <p>9. INCENTIVAR o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente responsáveis.</p>	 <p>10. COMBATER a corrupção em todas as suas formas, incluindo a extorsão e o suborno.</p>

O Pacto Global é promovido pela Organização das Nações Unidas (ONU) e visa mobilizar a comunidade empresarial para a adoção de valores sustentáveis, através de dez princípios para o cumprimento de boas práticas com relação a direitos humanos, relações trabalhistas, gestão ambiental e anticorrupção. Para reforçar o seu apoio à iniciativa, a Companhia publica a COP (Comunicação de Progresso) no seu site de Relações com Investidores e no site oficial do Pacto Global.

Iniciativa conjunta entre o Pacto Global e a ONU Mulheres, os Princípios de Empoderamento das Mulheres congregam valores e práticas que buscam ajudar a comunidade empresarial a incorporar ações para a equidade de gênero e o empoderamento das mulheres.

Atualmente, a Companhia mantém programas ativos capazes de endereçar um desempenho robusto em todos esses princípios e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da ONU.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)



Saúde e bem-estar - ODS 3

A OdontoPrev trabalha para expandir o acesso da sociedade à saúde odontológica, conforme sua missão institucional: “Tornar-se um grande fator de aproximação da sociedade à Odontologia”. Com o objetivo de promover um ambiente agradável para todos os colaboradores, a Companhia realiza ações em prol da saúde e da qualidade de vida, entre elas o Programa Quality Office (*clique [aqui](#) para saber mais*). Além disso, oferece plano de assistência-médica e odontológica a seus colaboradores e realiza campanhas de vacinação essenciais para reforçar a importância da prevenção.



Igualdade de gênero - ODS 5

Buscando a erradicação de qualquer forma de preconceito, abusos de direitos humanos e desigualdade de gênero, a OdontoPrev realiza ações focadas em equidade de gênero e incentiva a participação de mulheres em cargos de liderança. O Grupo de Diversidade tem atuação essencial nas discussões e proposições sobre formas de tornar o ambiente mais inclusivo e diverso (*clique [aqui](#) para saber mais*).



Educação de qualidade - ODS 4

As ações da OdontoPrev buscam contribuir para potencializar habilidades, competências técnicas e profissionais, tendo em vista a empregabilidade, oportunidades de trabalho decente e o empreendedorismo. Os colaboradores da Companhia passam por constantes treinamentos e capacitações, mantendo-se atualizados e contribuindo tanto para sua ascensão profissional quanto para a geração de valor para a OdontoPrev (*clique [aqui](#) para saber mais*).



Indústria, inovação e infraestrutura - ODS 9

A OdontoPrev incentiva o fortalecimento da pesquisa científica e busca desenvolver e aplicar processos e soluções tecnológicas em seu cotidiano, seja para aprimorar procedimentos internos seja para apoiar seus clientes e sua rede credenciada. Nesse sentido, acompanha

desenvolvimentos e inovações de toda a indústria, de forma a aplicá-las aos seus processos e ao seu modelo de negócio. A metodologia e o *mindset* ágeis, por exemplo, têm contribuído para oferecer um atendimento melhor e mais eficiente a beneficiários e à rede credenciada (*clique [aqui](#) para saber mais*).



Consumo e produção responsáveis - ODS 12

A adoção de práticas sustentáveis e a integração de informações de sustentabilidade no ciclo de relatórios da OdontoPrev é uma realidade na Companhia. A gestão ambiental engloba metas para a redução da geração de resíduos por meio da conscientização de colaboradores, redução, reciclagem e reúso de materiais (*clique [aqui](#) para saber mais*).



Paz, justiça e instituições eficazes - ODS 16

Tendo em vista a construção de uma companhia cada vez mais transparente, eficaz e responsável, a OdontoPrev mantém boas práticas de governança corporativa, alinhadas a rigorosos padrões internacionais. A Companhia faz parte do Novo Mercado, reforçando a excelência na adoção de práticas de governança corporativa (*clique [aqui](#) para saber mais*).



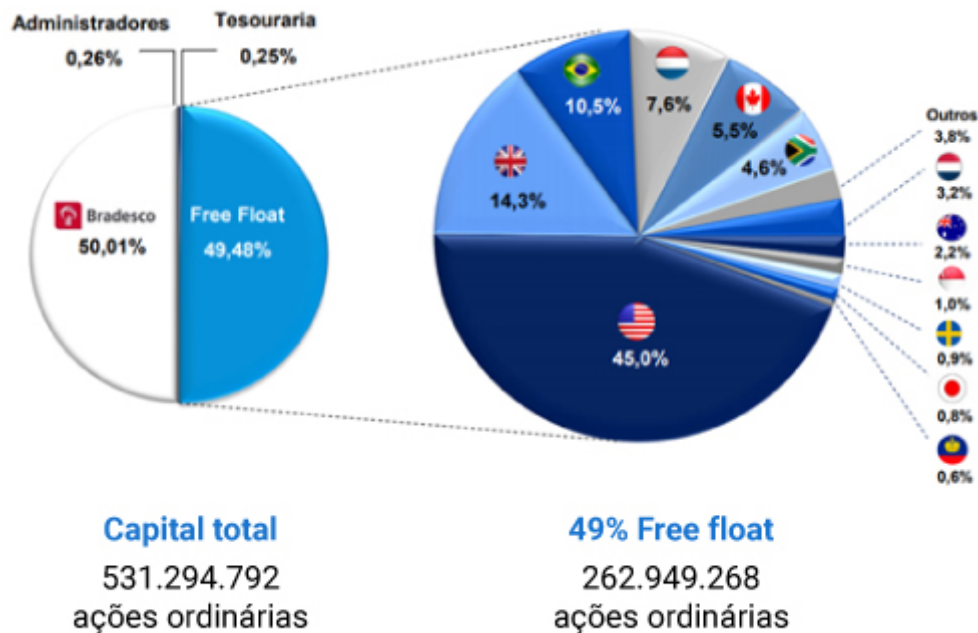
Parcerias e meios de implementação - ODS 17

A parceria com o A.C.Camargo Cancer Center é um exemplo de como a OdontoPrev atua pautada por sua preocupação em compartilhar conhecimento. As duas organizações atuam em conjunto desde o início de 2017 para realizar o diagnóstico precoce do câncer bucal - que está entre os dez tipos de câncer mais incidentes no Brasil. A Companhia também oferece tratamentos odontológicos, em parceria com a Fundação Tide Setubal e com a Turma do Bem (*clique [aqui](#) para saber mais*).

Estrutura societária

GRI 102-5

A Empresa atingiu R\$ 9,0 bilhões em valor de mercado em 2019, com um capital social composto por 531.294.792 ações ordinárias e investidores em mais de 30 países, entre eles Estados Unidos, Reino Unido, Luxemburgo, Canadá e África do Sul.



A OdontoPrev faz parte do Novo Mercado, segmento especial de listagem da B3, destinado a empresas que se comprometem, voluntariamente, com a adoção de boas práticas de governança corporativa. A Companhia também integra o índice britânico FTSE4Good, composto por empresas empenhadas com as questões ESG (*Environmental, Social and Governance*). Gerido pela Bolsa de Valores de Londres, o FTSE Russell é um dos maiores provedores de análises de dados para investidores. A manutenção da OdontoPrev pelo terceiro ano consecutivo no FTS4Good reafirma o compromisso da Companhia com sustentabilidade e *compliance*, uma vez que o índice avalia 300 indicadores de desempenho das empresas quanto às suas políticas e práticas ambientais, sociais e de governança corporativa.



Comprometimento com equidade de gênero: OdontoPrev atua para compor o Bloomberg GEI

Tendo em vista a inclusão no Bloomberg GEI (Gender-Equality Index) em 2020, a OdontoPrev respondeu, em 2019, à pesquisa social criada pela Bloomberg em parceria com entidades especialistas em equidade de gênero e empoderamento feminino, culminando com a inclusão da Empresa no índice em 2020. Dessa forma, a OdontoPrev faz parte do seleto grupo de quatro companhias brasileiras que integram o Bloomberg GEI. O índice rastreia a performance financeira de empresas que endereçam pautas de equidade de gênero através do desenvolvimento de iniciativas, políticas e da transparência na comunicação dessas ações.

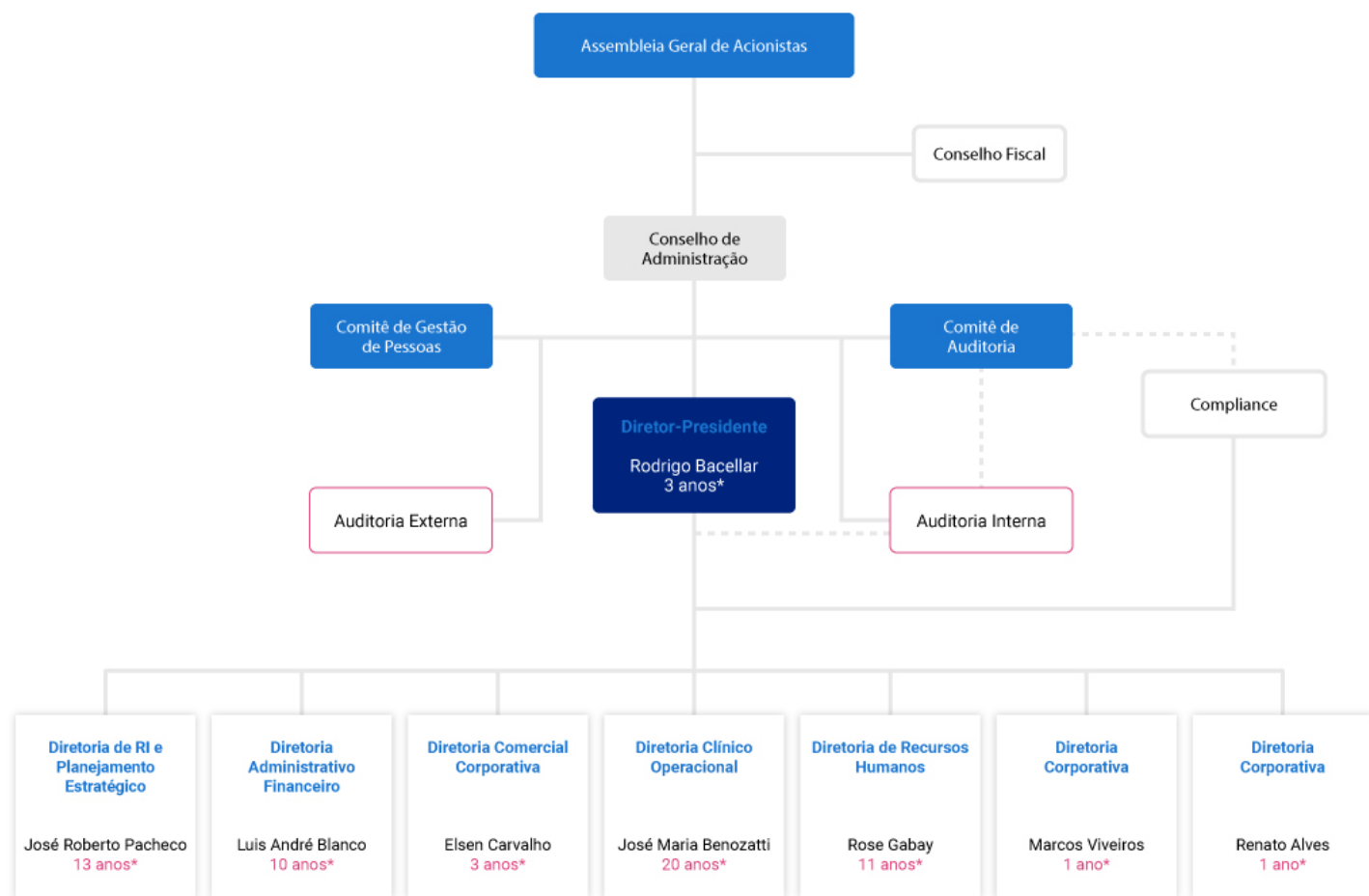
Em 2019, 230 companhias, de 10 setores e de 36 países compunham o índice. Coletivamente, essas empresas têm capitalização de mercado de US\$ 9 trilhões e empregam mais de 15 milhões de pessoas, sendo 7 milhões de mulheres.

Estrutura de governança corporativa

GRI 102-18, 405-1

O compromisso com uma gestão profissional e ética marca a atuação da OdontoPrev desde os seus primeiros passos. Historicamente, sempre foram adotadas práticas de governança que transcendem as exigências regulatórias e o que é usual no mercado. Desde a sua fundação, por exemplo, a Companhia escolheu ter administração profissional, em detrimento de uma gestão familiar. Em 1998, deu mais uma demonstração desse comprometimento ao criar o Conselho de Administração, mesmo sendo, naquela época, uma empresa de capital fechado. A Companhia também adota práticas de governança corporativa recomendadas pelo IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa) e mais restritivas que as exigidas pelo Novo Mercado da B3.

Atualmente, a estrutura de Governança Corporativa da OdontoPrev se apoia em diversas instâncias: a Assembleia Geral, o Conselho de Administração, Conselho Fiscal, seus Comitês (Apuração e Ética, Gestão de Pessoas e Auditoria) e a Diretoria Estatutária, responsável pela administração do negócio.



* Número de anos na OdontoPrev

Conselho Fiscal

Conselho Fiscal	
Composição	3 a 5 membros efetivos e suplentes em igual número

Conselho Fiscal	
Prazo do mandato	A.G.O. seguinte à sua instalação
Total de membros em 2019	3 efetivos 3 suplentes
Idade em 2019	Mínima: 55 Média: 59 Máxima: 68
Divisão por gênero em 2019	100% homens
Remuneração anual em 2019	Mínima: R\$ 110.569 Média: R\$ 110.569 Máxima: R\$ 110.569
Composição em 31/12/2019:	
Data da eleição: abril de 2019	
Prazo do mandato: A.G.O. 2020	

Membro	Cargo	Idade	Gênero	Externo
Ivan Maluf Junior	Presidente	55	M	Sim
Vanderlei Dominguez da Rosa	Conselheiro	56	M	Sim
José Maria Soares Nunes	Conselheiro	61	M	Sim

Clique [aqui](#) para ver detalhes sobre a experiência de cada integrante do Conselho Fiscal.

Para conhecer o perfil de cada integrante e a composição atualizada do Conselho Fiscal, acesse o [site](#) de RI da OdontoPrev.

Conselho de Administração

Conselho de Administração	
Composição	De 8 a 11 membros efetivos e até o mesmo número de suplentes
Prazo do mandato	2 anos, unificado, com direito à reeleição
Total de membros em 2019	8 efetivos 4 suplentes
Membros Independentes em 2019	2 efetivos 2 suplentes
Idade em 2019	Mínima: 42 Média: 61 Máxima: 76
Divisão por gênero em 2019	100% homens
Remuneração anual em 2019	Mínima: R\$ 170.667 Média: R\$ 170.667 Máxima: R\$ 170.667
Composição em 31/12/2019:	
Prazo do mandato: A.G.O. 2020	

Membro	Cargo	Idade	Gênero	Externo	Independente	Eleição	Início do primeiro mandato
Luiz Carlos Trabuco Cappi	Presidente	76	M	Sim	Não	abr/19	abr/19
Manoel Antonio Peres	Vice-Presidente	57	M	Sim	Não	abr/18	jun/17
Octavio de Lazari Júnior	Conselheiro	56	M	Sim	Não	abr/19	abr/19
Ivan Luiz Gontijo Junior	Conselheiro	61	M	Sim	Não	abr/18	abr/16
Samuel Monteiro dos Santos Junior	Conselheiro	74	M	Sim	Não	abr/18	dez/09
Vinicius José de Almeida Albernaz	Conselheiro	49	M	Sim	Não	abr/19	abr/19
Cesar Suaki dos Santos	Conselheiro independente	57	M	Sim	Sim	abr/18	mai/06
Murilo Cesar Lemos dos Santos Passos	Conselheiro independente	72	M	Sim	Sim	abr/18	abr/08

Clique [aqui](#) para ver detalhes sobre a experiência de cada integrante do Conselho de Administração.

Para conhecer o perfil de cada integrante e a composição atualizada do Conselho de Administração, acesse o [site](#) de RI da OdontoPrev.

Comitê de Auditoria

Comitê de Auditoria	
Composição	Mínimo de 3 membros
Prazo do mandato	1 ano
Total de membros em 2019	3
Membros Independentes em 2019	1
Idade em 2019	Mínima: 42 Média: 54 Máxima: 72
Divisão por gênero em 2019	100% homens
Remuneração anual em 2019	Os membros não são remunerados.

Composição em 31/12/2019:

Data da eleição: maio de 2019

Prazo do mandato: maio de 2020

Membro	Cargo	Idade	Gênero	Externo	Independente	Eleição
César Suaki dos Santos	Coordenador	57	M	Sim	Sim	mai/19

Membro	Cargo	Idade	Gênero	Externo	Independente	Eleição
Vinícius Marinho da Cruz	Membro	42	M	Sim	Não	mai/19
Haydewaldo Roberto Chamberlain da Costa	Membro	60	M	Sim	Não	mai/19

Clique [aqui](#) para ver detalhes sobre a experiência de cada integrante do Comitê de Auditoria.

Para conhecer o perfil de cada integrante e a composição atualizada do Comitê de Auditoria, acesse o [site](#) de RI da OdontoPrev.

Comitê de Gestão de Pessoas

Comitê de Gestão de Pessoas	
Composição	
Prazo do mandato	1 ano
Total de membros em 2019	3
Membros Independentes em 2019	1
Idade em 2019	Mínima:
Divisão por gênero em 2019	100% homens
Remuneração anual em 2019	Os membros não são remunerados.

Composição em 31/12/2019:

Data da eleição: maio de 2019

Prazo do mandato: maio de 2020

Membro	Cargo	Idade	Gênero	Externo	Independente
Juliano Ribeiro Marcílio	Coordenador	47	M	Sim	Não
Vinicius José de Almeida Albernaz	Membro	49	M	Sim	Não
Murilo César Lemos dos Santos Passos	Membro	72	M	Sim	Sim

Clique [aqui](#) para ver detalhes sobre a experiência de cada integrante do Comitê de Gestão de Pessoas.

Para conhecer o perfil de cada integrante e a composição atualizada do Comitê de Gestão de Pessoas, acesse o [site](#) de RI da OdontoPrev.

Diretoria

Diretoria	
Composição	No mínimo 4 e no máximo 10 membros
Prazo do mandato	2 anos, sendo permitida a reeleição
Total de membros em 2019	8

Diretoria	
Idade em 2019	Mínima: 33 Média: 51 Máxima: 67
Divisão por gênero em 2019	87,5% homens 12,5% mulheres
Remuneração anual em 2019	Mínima: R\$ 1.557.435 Média: R\$ 2.421.931 Máxima: R\$ 4.858.380
Composição em 31/12/2019:	
Data da eleição: novembro de 2019	
Prazo do mandato: novembro de 2021	

Membro	Cargo	Idade	Gênero
Rodrigo Bacellar	Diretor-Presidente	54	M
José Roberto Borges Pacheco	Diretor de Relações com Investidores	59	M
José Maria Benozatti	Diretor Clínico-Operacional	67	M
Rose Gabay	Diretora de Recursos Humanos	56	F
Luis André Blanco	Diretor Administrativo Financeiro	46	M
Elsen Carvalho	Diretor Comercial Corporativo	47	M
Marcos Pimentel de Viveiros	Diretor Corporativo	48	M
Renato Alves Costa	Diretor Corporativo	33	M

Clique [aqui](#) para ver detalhes sobre a experiência de cada integrante da Diretoria.

Para conhecer o perfil de cada integrante e a composição atualizada da Diretoria, acesse o [site](#) de RI da OdontoPrev.

Gestão de riscos

GRI 102-11, 416-2

Os principais riscos decorrentes dos negócios da Companhia são gerenciados por diferentes departamentos e contemplam políticas e estratégias de alocação de recursos consideradas adequadas pela Administração. As políticas e estratégias são acompanhadas pelo Comitê de Auditoria, por determinação do Conselho de Administração e em conformidade com o Estatuto Social da OdontoPrev. Entre os principais fatores de risco mapeados estão mudanças na legislação brasileira e na regulamentação da ANS, além de condições econômicas e de mercado.

A Companhia possui [Política de Gerenciamento de Riscos](#), que tem como objetivo estabelecer diretrizes relacionadas às práticas de governança corporativa, gerenciamento de riscos e controles internos, adotadas nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis, documentos societários vigentes e de boas práticas nesses assuntos.

A capacidade de a OdontoPrev implementar sua estratégia de negócios depende de diversos fatores, entre eles: atrair novos clientes, manter a qualidade e a eficiência de sua rede credenciada e potencializar suas marcas. Fatores como concorrência e mudanças na regulamentação governamental poderão fazer com que os custos não sejam integralmente cobertos pelas tarifas em vigor na ocasião. Por isso, a Companhia mantém esforços para fixar as tarifas com base em estimativas precisas dos seus custos futuros de assistência odontológica, tendo em vista a mitigação desse risco.

Quaisquer mudanças na legislação tributária brasileira também podem impactar os negócios da OdontoPrev. A Companhia está sujeita às leis federais, estaduais e municipais e regulamentos de diversos órgãos governamentais relativos à proteção do ambiente, da saúde humana e segurança e, em especial, às regulamentações da ANS, que promulga normas, inclusive, sobre os planos odontológicos. Se a vigência de tais leis resultar em aumento de alíquotas de tributos ou novos tributos relacionados aos negócios, a condição financeira e os resultados operacionais da Companhia poderão ser afetados materialmente de maneira adversa, na medida em que os aumentos não sejam repassados aos clientes.

Eventos políticos, econômicos e sociais e a percepção de riscos em outros países, sobretudo de economias emergentes, podem afetar adversamente a economia brasileira, os negócios da OdontoPrev e o valor de mercado dos valores mobiliários brasileiros, incluindo as ações de emissão da Companhia, além de poder limitar seu acesso a mercados internacionais. Crises em outros países emergentes poderiam restringir o interesse dos investidores em relação aos títulos e valores mobiliários emitidos por companhias brasileiras, inclusive os da OdontoPrev, o que afetaria adversamente o preço de mercado das ações da Companhia.

Controles internos e conformidade

GRI 102-16, 205-1

O comprometimento com a ética e a integridade está presente em todas as atividades da OdontoPrev. O Programa de Combate à Corrupção e Demais Ilícitos, lançado em março de 2015, expressa a conduta esperada dos administradores, colaboradores e fornecedores em relação à prevenção e repressão das práticas de atos ou omissões que caracterizem corrupção e/ou ilícitos. Todos os colaboradores e a alta gestão são comunicados e recebem treinamentos sobre os procedimentos anticorrupção mantidos.

A governança corporativa da OdontoPrev registrou importantes avanços em 2019, especialmente em função da instituição da área de Compliance, da nomeação do Compliance Officer e da aprovação do Programa de Compliance, conforme deliberação do Conselho de Administração. O Programa visa manter, aprimorar e disseminar boas práticas de governança, além de atualizar códigos e políticas, em especial medidas relacionadas à integridade, incluindo combate à corrupção.

Com o apoio de uma consultoria jurídica externa, os esforços de 2019 foram voltados para uma avaliação de riscos de *compliance*, o que resultou em uma matriz de riscos. Em 2020, o trabalho será focado no desenvolvimento de planos de ação para a mitigação desses riscos.

A Companhia possui Código de Conduta Ética e Política de Combate à Corrupção e Demais Ilícitos, disseminada a todos os colaboradores. O Programa de Compliance prevê a revisão do Código de Conduta Ética e a aprovação da Política de Governança, Riscos e Compliance (GRC).

Ética e transparência

GRI 205-2

Para garantir as melhores práticas de governança corporativa, além de manter os negócios de acordo com a legislação vigente, a OdontoPrev mantém o seu Código de Conduta Ética – um guia prático, pessoal e profissional, que abrange todos os administradores, colaboradores, parceiros e fornecedores de bens e serviços do Grupo OdontoPrev, em suas interações e decisões diárias. O Código é apresentado na integração de novos colaboradores e fica disponível na intranet e no site de Relações com Investidores. Parceiros e fornecedores aderem ao Código de Conduta Ética nos instrumentos contratuais mantidos com a Companhia.

Denúncias sobre comportamentos que violem as normas de conduta podem ser feitas para a Auditoria Interna pessoalmente, por carta, e-mail ou via Canal de Denúncias, disponível no portal OdontoPrev. Os casos suspeitos são encaminhados para análise do Comitê de Apuração e Ética, e apresentados mensalmente ao Diretor-Presidente e semestralmente ao Comitê de Auditoria. As denúncias são apuradas pela área de Auditoria Interna e os casos procedentes são encaminhados ao Comitê de Apuração e Ética para que sejam deliberadas ações corretivas e punitivas que deverão ser aplicadas aos envolvidos. Em 2019, 34 denúncias de casos suspeitos foram reportadas via Canal de Denúncias, 30 apuradas pela área responsável e 14 consideradas procedentes.

A OdontoPrev é apartidária, e respeita a posição política de seus colaboradores e fornecedores. A Empresa não financia e não realiza quaisquer tipos de apoio a campanhas, candidatos e partidos políticos.

Treinamentos em ética

Os novos contratados da OdontoPrev recebem o Código de Conduta Ética e devem assinar um termo, por meio do qual afirmam que estão cientes sobre as orientações. Em 2019, foi lançado um treinamento de Conduta Ética, mandatório para todos os colaboradores. O curso, focado em comportamento ético, passou a ficar disponível na Universidade OdontoPrev. Ao final, o profissional deve fazer um teste de múltipla-escolha para verificar se o conteúdo foi absorvido corretamente.

Além do treinamento on-line, foi estabelecido um cronograma anual para a disseminação do Programa de Compliance. A iniciativa teve início em 2019 e contemplou a alta gestão da OdontoPrev. Em 2020, o Programa será difundido para todos os colaboradores.

Privacidade do cliente

GRI 418-1

A OdontoPrev investe em processos, pessoas e tecnologias e acompanha leis e regulamentos para garantir que os dados de seus beneficiários e da rede credenciada se mantenham seguros e protegidos. Além disso, tem políticas internas para orientar os colaboradores a adotarem as melhores práticas nesse sentido.

Buscando se adequar às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), iniciou uma avaliação dos processos de geração, armazenamento e descarte dos dados mantidos sob sua responsabilidade. A análise engloba o tratamento de dados e sua adequação às diretrizes de segurança e privacidade, baseando-se em padrões internacionais como a ISO 27001 e a recentemente criada ISO 27701. Os contratos estabelecidos pela Companhia também estão sendo analisados, de forma a mensurar eventuais riscos e vulnerabilidades sobre o tratamento de dados de *stakeholders* internos e externos. O calendário de atividades para 2020 contempla uma etapa de conscientização e treinamento para os colaboradores da OdontoPrev.

A Companhia mantém há cinco anos o Programa de Gestão da Segurança da Informação e possui processos maduros e bem estruturados, facilitando sua adequação às novas exigências legais. As questões sobre segurança da informação e privacidade de dados são amparadas pela Comissão de Segurança da Informação, órgão colegiado vinculado ao Diretor-Presidente, que se reúne mensalmente e é composto por executivos responsáveis pelas áreas Administrativo Financeira, Tecnologia da Informação, Recursos Humanos, Jurídico/Compliance e Auditoria Interna.

Um dos objetivos do Programa é garantir que os dados pessoais, incluindo dados sensíveis como prontuários odontológicos eletrônicos, estejam devidamente protegidos durante todas as etapas de tratamento. Os dados são replicados em uma localidade física distinta, de forma a assegurar sua disponibilidade e recuperação. Além de proteger os dados, o site remoto permite a continuidade da operação em caso de uma eventual indisponibilidade do site de tratamento de dados principal.

Estratégia e negócios

GRI 102-2

A OdontoPrev oferece planos e soluções dentais que atendam às necessidades de cada beneficiário de forma adequada em custo e abrangência de serviço. No caso dos clientes corporativos, a Empresa desenvolve planos customizados, com serviços odontológicos diferenciados e de alta qualidade. Para as PMEs e pessoas físicas, os planos são variados, possibilitando que os usuários escolham o plano que melhor se adequa às suas necessidades.

Marcas

Parcerias estratégicas e a força da reputação de suas marcas contribuem para que a Companhia gere valor e mantenha sua posição de liderança no setor odontológico.

OdontoPrev

Operação que atende ao maior número de beneficiários, incluindo clientes corporativos e PMEs. Pioneira em planos coletivos por adesão, tem como diferencial as Células Multifuncionais de Atendimento.

Prívian

Solução diferenciada, de assistência odontológica de alto padrão. Disponibiliza ferramentas que permitem total liberdade de escolha na utilização do benefício. Foco em clientes corporativos.

Rede Dental

Com tecnologia de gerenciamento de ponta, atende a empresas de diversos portes e segmentos, localizadas no estado de Minas Gerais.

Odontoserv

Operadora com atuação regional no Nordeste, com excelência em ortodontia, voltada ao mercado de pessoas físicas.

BB Dental

Resultado de *joint venture* entre a OdontoPrev e a BB Seguridade (que se posiciona no mercado com a marca BB Seguros), distribui planos odontológicos com exclusividade em todos os canais do sistema Banco do Brasil.

Odonto System

A incorporação da Odonto System, em janeiro de 2019, representa uma oportunidade para a OdontoPrev complementar seu portfólio de planos odontológicos, especialmente na região Nordeste. Essa complementariedade é verificada em razão das diferentes características de precificação, modelo de atendimento e posicionamento de marcas.

Serviços

A OdontoPrev conta com subsidiárias ou é acionista minoritária de empresas que atuam em outras áreas dentro da cadeia de valor odontológica, como *softwares*, equipamentos e materiais para os profissionais da área. São elas:

Easy Dental

- Controlada da OdontoPrev Serviços, desenvolve e licencia *softwares* e programas de computação para gestão de consultórios e operadoras de planos dentais. [Clique aqui](#) para mais informações.

Dental Partner

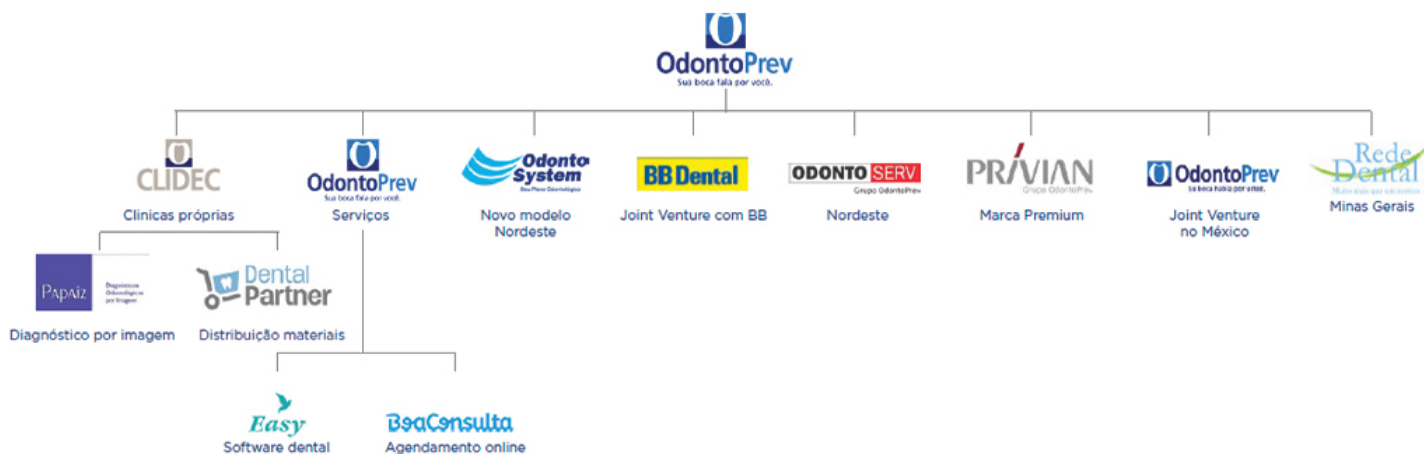
- Controlada da OdontoPrev, comercializa, no atacado e varejo, produtos e materiais odontológicos, saneantes, insumos farmacêuticos e correlatos a preços competitivos. [Clique aqui](#) para mais informações.

Grupo Papaiz

- Participação em clínicas de imagens radiológicas odontológicas, controlada em conjunto com o Grupo Fleury. [Clique aqui](#) para mais informações.

Boa Consulta

- Plataforma independente de agendamentos on-line de consultas médicas e odontológicas. Como acionista minoritária, a OdontoPrev mantém parceria para que seus clientes possam marcar consultas por meio do aplicativo eletrônico. [Clique aqui](#) para mais informações.



Planos: massificados e corporativos

A segmentação de mercado torna natural a ampliação e a multiplicação dos canais de distribuição dos planos odontológicos OdontoPrev. O Planejamento Estratégico da Empresa prevê a diversificação desses canais e a constante especialização de cada um deles, de acordo com os segmentos a que se destinam.

A OdontoPrev se posiciona, de forma a priorizar os segmentos massificados – que incluem as Pequenas e Médias Empresas e os planos individuais. Essa fatia do mercado apresenta características bastante atrativas do ponto de vista comercial, como tíquete médio superior, menor número de competidores, crescimento acelerado em relação ao segmento corporativo e margens de contribuição mais elevadas.

Os produtos voltados ao segmento massificado impõem barreiras importantes à entrada de novos competidores, uma vez que a atuação nesse mercado exige escala e qualidade de distribuição; gestão do risco de crédito do cliente de pequeno porte ou individual; capacidade de minimizar o risco de seleção adversa e tecnologia de gestão.

A OdontoPrev é líder nesse segmento e encerrou 2019 com 1,1 milhão de beneficiários PME e 1,0 milhão de beneficiários em planos individuais. Desde 2014, a receita do segmento massificado, de PME e Planos Individuais, cresceu 165%, CAGR de 22%, passando de 25% da receita líquida para 42% em 2019, elevando o tíquete médio, reduzindo a sinistralidade e potencializando os canais bancários exclusivos de distribuição da Companhia, em nichos de mercado de menor competição.

Planos corporativos

Ao mesmo tempo em que aumenta a sua participação nos planos massificados, a OdontoPrev também mantém o segmento corporativo como pilar comercial. Ao final do último ano, oferecia 501 diferentes planos odontológicos para esse público e contava com 5,2 milhões de beneficiários.

OdontoPrev se mantém em faixa de excelência no Programa de Qualificação da ANS, pelo décimo ano consecutivo

A Companhia se manteve na faixa de excelência do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) do Programa de Qualificação da ANS, atingindo a melhor nota entre as maiores operadoras exclusivamente odontológicas em 2019.

Por meio do Programa de Qualificação das Operadoras, a ANS avalia anualmente o desempenho e a qualificação das operadoras, com base em quatro dimensões: qualidade e atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado, e gestão de processos e regulação. De acordo com os critérios do programa, as notas de avaliação variam em faixas de 0,0 a 1,0. No período, a OdontoPrev obteve o índice máximo, na faixa entre 0,80 e 1,00.

A conquista traduz o cuidado e atenção a todos os mais de 7 milhões de beneficiários, confirmando a excelência e qualidade nos serviços prestados.

Canais de distribuição

● Grandes corporações

● Pequenas e médias empresas

● Pessoa física



Equipes comerciais próprias

Vendas diretas.



Plataformas bancárias

Canais de venda exclusivos Bradesco e Banco do Brasil, por meio das marcas Bradesco Dental e BB Dental.



Organizações médicas e planos de saúde

Acordo comercial para distribuição de planos odontológicos através de operadores médico-hospitalares.



Equipes comerciais próprias

Vendas diretas.



Plataformas bancárias

Canais de venda exclusivos Bradesco e Banco do Brasil, por meio das marcas Bradesco Dental e BB Dental.

Organizações médicas e planos de saúde

Acordo comercial para distribuição de planos odontológicos através de



operadores médico-hospitalares.



Call center próprio

Rede UNNA

GRI 417-1

A Rede UNNA é a marca da rede credenciada OdontoPrev de atendimento e adota um modelo de relacionamento exclusivo com os mais de 31 mil cirurgiões-dentistas que a compõem, em todo o território nacional, obtendo um patamar de satisfação e reconhecimento único no mercado de saúde do Brasil.

A rede é formada majoritariamente por profissionais com grau acadêmico de especialização e que possuem, em média, 3 anos de experiência. Em 2019, foram realizados 8,8 milhões de tratamentos, 25,3 milhões de procedimentos, 573 mil procedimentos cirúrgicos e mais de 308 mil atendimentos a bebês e crianças.

A Empresa se relaciona com a rede credenciada, por meio de eventos (*veja mais no box*), peças de comunicação e inovação tecnológica. A revista Conexão UNNA, que disponibiliza artigos científicos e é distribuída trimestralmente para toda a rede de dentistas credenciados, passou por uma reformulação gráfica em 2019, tornando-se mais atraente para o leitor.

Além disso, a OdontoPrev mantém colaboradores como consultores de campo, ou seja, cirurgiões-dentistas que estabelecem contato direto com os profissionais da rede credenciada e os visitam constantemente. Após o credenciamento do dentista, o consultor passa todas as informações necessárias sobre procedimentos e funcionalidades, como aplicativos e site. Os consultores passam por treinamentos constantes para se atualizar sobre os procedimentos internos da OdontoPrev e sobre as tendências e novidades do setor odontológico. Além disso, os consultores externos contam com o suporte, por telefone ou internet, dos consultores internos, também cirurgiões-dentistas que ficam alocados no escritório central ou nas filiais da OdontoPrev.

Em 2019, a Companhia intensificou os contatos virtuais realizados com a rede, valendo-se das plataformas digitais para manter um contato próximo e constante com os dentistas credenciados. No período, foram feitas 51 mil visitas aos dentistas credenciados, aumento de 12% frente a 2018, divididas entre 30 mil visitas presenciais e 21 mil virtuais (+45%).

Entre os benefícios oferecidos pela OdontoPrev para a sua rede credenciada está o programa de fidelidade em que os tratamentos realizados somam pontos que permitem a troca por materiais odontológicos. Por meio da Dental Partner, é feita a distribuição e a entrega dos materiais, sem custo para os credenciados. Além disso, em 2019, os produtos odontológicos passaram a ficar disponíveis para comercialização, a preços competitivos e mais atrativos do que os oferecidos pelo mercado, demonstrando o cuidado e a preocupação que a OdontoPrev tem em facilitar o cotidiano de sua rede credenciada.

Procedimentos realizados	2017	2018	2019	Δ 2018/2019
Tratamentos eletivos				
Tratamentos	7.853.436	8.413.214	8.811.196	4,7%
Procedimentos	24.593.708	24.826.448	25.392.433	2,3%
Beneficiários atendidos	6.529.433	6.905.883	7.187.829	4,1%

Procedimentos realizados	2017	2018	2019	Δ 2018/2019
Cirurgias				
Tratamentos cirúrgicos	310.105	318.557	331.486	4,1%
Procedimentos cirúrgicos	544.715	552.898	573.718	3,8%
Beneficiários atendidos	290.443	297.953	308.967	3,7%

7º Fórum Rede UNNA Internacional reúne 220 cirurgiões-dentistas

A sétima edição do evento, realizada de 5 a 7 de abril, na Praia do Forte (BA), reuniu 220 cirurgiões-dentistas, que puderam participar desse momento de congregação, troca de experiências e enaltecimento dos profissionais que se destacaram no desempenho da Odontologia.

A programação científica do Fórum manteve sua excelência com um time de palestrantes que lançou luz sobre tendências, técnicas, inovações e o futuro da profissão. A estética dental e seu limiar entre arte e ciência, assunto tão em voga no setor, foi o tema de uma das palestras. Também foram apresentadas novidades sobre as reabilitações estéticas e periodontia. A plateia foi estimulada a pensar sobre os novos paradigmas, em uma apresentação sobre os desafios da era digital e o novo perfil do cirurgião-dentista.

- **220** cirurgiões-dentistas
- **171** novos participantes
- **119** municípios representados
- **20** estados + DF
- **2** países (Brasil e México)

Controle rigoroso de qualidade

O modelo de negócios da OdontoPrev tem como fundamento a excelência nos serviços oferecidos. Para garantir o padrão desejado, uma equipe de dentistas especialistas atua focada em analisar e apoiar o trabalho da rede credenciada.

ENVIO DE DOCUMENTOS

Rede credenciada envia para a OdontoPrev imagens e documentos eletrônicos dos atendimentos realizados.

DIGITALIZAÇÃO

O setor de Convergência Digital computadoriza todas as imagens recebidas. Os equipamentos de digitalização foram desenvolvidos internamente pela OdontoPrev, atendendo aos diferenciais esperados pela Empresa para a captação com alta qualidade dos exames radiológicos.

AValiação

Setor de Gestão de Qualidade avalia todos os tratamentos conduzidos pela rede credenciada. Todos os auditores passam por treinamentos para que as análises sejam padronizadas e enquadradas conforme as diretrizes e definições estabelecidas.

PADRONIZAÇÃO

Quando o tratamento não atinge o padrão desejado, o dentista credenciado é contatado para que o procedimento odontológico seja revisto, sem custo para o cliente final.

RASTREABILIDADE

As avaliações ficam registradas no histórico do paciente e do dentista.



Padrão de qualidade reforçado pela atuação da Auditoria Clínica

Inovação e tecnologia

1. 81 projetos em nosso portfólio
2. 35 projetos entregues em 2019

As transformações tecnológicas estão desafiando as empresas constantemente a se reinventarem para acompanhar sua velocidade. Pensando nisso, uma das decisões tomadas na OdontoPrev foi evoluir a organização e gestão de projetos para adotar uma política de gerenciamento estruturado.

Em 2015, essa jornada foi iniciada com a criação do Escritório de Projetos, que possibilitou estudar e incorporar o uso e aplicação de metodologias, inicialmente com foco em governança. Nos dois anos seguintes, a Companhia incorporou e mediu indicadores para acompanhar os resultados e impactos desse novo modelo adotado. Os ganhos nas visões de governança, visibilidade e previsibilidade foram notáveis. Porém o impacto no tempo de execução de um projeto e entrega das inovações se tornaram pontos de atenção.

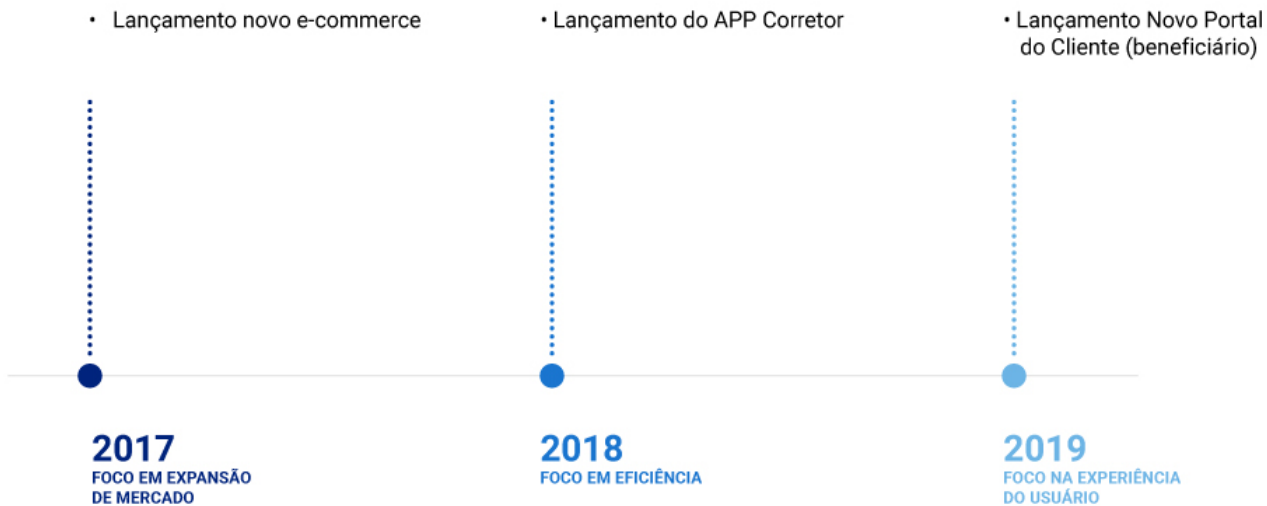
Na busca por inovar na aplicação de preceitos, foi realizado um piloto, em 2017, com aplicação da metodologia ágil no projeto de construção de um novo portal *e-commerce*. As metas e os KPIs foram atingidos com sucesso e o projeto foi concretizado em quatro meses, contra 18 meses, caso aplicado em metodologia cascata. O número de vendas pelo meio on-line triplicou após seu lançamento, na comparação com o ano anterior.

Em 2018, a metodologia foi ampliada para quatro esteiras que trabalharam em diferentes projetos, incluindo novos profissionais para replicar o modelo. No período, foram lançados o App Corretor e o piloto do autosserviço para beneficiários.

No início de 2019, 54% dos projetos desenvolvidos pela área usavam esse método, passando para 100% ao final do ano. A metodologia substitui o tradicional modelo em cascata (*waterfall*) e proporciona entregas mais rápidas, assertivas e equipes multidisciplinares. A OdontoPrev tinha, em 2019, 15 esteiras atuando em ágil e a expectativa é de que continue escalando o modelo internamente e criando multiplicadores, fazendo com que as entregas sejam feitas com rapidez e qualidade, e seguindo no caminho da agilidade total.

A capacidade em inovar permite que a OdontoPrev crie valor ao seu modelo de negócio, melhore a experiência dos clientes, contribua para o aumento da eficiência (tanto operacional quanto socioambiental) e se diferencie no setor, com a manutenção em seu portfólio de produtos e serviços disruptivos. A trajetória da inovação na OdontoPrev perpassa por três etapas: expansão de novos negócios, eficiência e foco na melhor experiência do cliente. Em 2019, a OdontoPrev evoluiu na aplicação da inovação e dos meios digitais para proporcionar mais eficiência aos seus processos e para oferecer melhores experiências aos beneficiários.

Marcos do desenvolvimento tecnológico na OdontoPrev



Modelo de desenvolvimento ágil x tradicional



Conheça os principais projetos desenvolvidos em 2019:

- **Novo Portal do Cliente (beneficiário)**

Lançado em 2019, o Novo Portal do Cliente (beneficiário) busca facilitar e tornar mais acessíveis

informações e serviços aos clientes da OdontoPrev. O autosserviço possui informações sobre o plano do beneficiário (cobertura, carteirinha, carência, status), consulta de rede credenciada de dentistas e serviços como possibilidade de geração de segunda via de boleto e solicitação de reembolso.

- **Automatização de processos de cobrança**

Em 2019, a OdontoPrev aprimorou e automatizou seu processo de cobrança, tornando-o mais eficiente, após a expansão da RPA (Robotic Process Automation), ferramenta digital que havia sido lançada no ano anterior. A RPA tem a função de auxiliar em tarefas com alto grau de repetição e uso intensivo de mão de obra, e, assim, liberar as equipes para atividades mais estratégicas.

- **GTO (Guia de Tratamento Odontológico) digital**

Cada um dos 700 mil tratamentos realizados mensalmente possui uma GTO (Guia de Tratamento Odontológico). Em 2019, as guias passaram a ser digitais em atendimentos realizados pelas clínicas próprias da OdontoPrev. A digitalização contribui para a redução do consumo de papel e proporciona mais agilidade nos atendimentos, melhorando a experiência tanto dos credenciados quanto dos beneficiários. A previsão era de escalonamento para toda a rede credenciada em 2020 e esse processo foi acelerado, como uma das ações de prevenção contra o coronavírus ([clique aqui para saber mais](#)). Dessa forma, a GTO foi disponibilizada para 100% da rede credenciada no primeiro trimestre de 2020.

- **Solicitação OnLine (SOL) de Exames Radiológicos**

Lançada em 2019, a Solicitação OnLine (SOL) de Exames Radiológicos automatiza o processo de aprovação do procedimento. A solução evita a impressão de guias e, com isso, contribui para a economia de 3,24 toneladas de papel por ano, economizando papel e evitando a emissão de CO₂ na atmosfera. Além dos benefícios ambientais, a ferramenta torna o processo na rede credenciada mais eficiente, ao mesmo tempo em que padroniza as solicitações e otimiza o controle das indicações. Com a nova solução disponível no portal, os beneficiários não precisam mais apresentar um pedido em papel para realizar seus exames em Clínicas Radiológicas. Basta escolher o local, agendar e o profissional credenciado faz a captura do pedido na ferramenta, conferindo as regras contratuais e podendo buscar alternativas de exames ou solicitar pré-autorizações, evitando surpresas, insatisfações ou a necessidade de retorno ao consultório.

- **Business Intelligence aplicado à Gestão de Qualidade**

O projeto prevê a aplicação de inteligência artificial para dar mais celeridade e eficiência às avaliações realizadas pela área de Gestão da Qualidade da OdontoPrev, que avalia 100% dos tratamentos realizados pelos dentistas da rede. O uso da tecnologia permite que os dentistas da área foquem na análise técnica do tratamento oferecido pelo credenciado.

Inovação transformada em patentes



Digitalizadora patenteada pela OdontoPrev

Uma das evidências do DNA inovador da OdontoPrev é o registro, desde 2006, de patentes de tecnologias desenvolvidas na Empresa. As patentes registradas são:

- **Digitalizadora:** equipamento especializado para digitalizar as radiografias e tomografias enviadas pela rede credenciada.
- **Cartela plástica de radiografias:** usada para armazenar e facilitar a visualização de pequenas imagens de raio-x. Por meio da reformulação da cartela, a empresa conseguiu reduzir em 40% o uso do plástico, gerando benefícios ambientais e financeiros.
- **Aplicativo da Rede UNNA:** aplicativo usado tanto pela rede credenciada quanto pelos beneficiários, proporcionando mais agilidade aos atendimentos odontológicos.

Inovação para auxiliar no diagnóstico de doenças

Um dos programas empreendidos pela OdontoPrev com maior impacto social é a parceria com o A.C. Camargo Câncer Center. As duas organizações atuam em conjunto desde 2017 para realizar o diagnóstico precoce do câncer bucal – que está entre os dez tipos de câncer mais incidentes no Brasil e é o quinto que mais acomete os homens. Quando um dentista da rede credenciada da OdontoPrev identifica uma lesão suspeita, ele pode fotografar e enviar as imagens por meio de aplicativo exclusivo, para que os especialistas do A.C. Camargo Câncer Center deem seu parecer. A tecnologia do aplicativo Rede UNNA permite que o dentista fotografe a cavidade bucal do paciente com qualidade, a uma distância segura da boca e sem identificar o paciente, o que garante a privacidade e a biossegurança.

OdontoPitch

Para fomentar a cultura de inovação, a OdontoPrev realizou, em 2019, a segunda edição do OdontoPitch, cuja proposta é premiar os colaboradores que apresentam ideias inovadoras para implementação na Empresa. Em 2019, 160 ideias foram inscritas, contra 91 do ano anterior. Os classificados passaram por sessões de capacitação, incluindo uma visita ao InovaBra (ambiente de inovação do Bradesco). Ao todo, 25 ideias foram classificadas para a etapa final, que consistia em uma apresentação da proposta para a Diretoria. Dessas, cinco ideias foram eleitas como vencedoras e cada uma delas recebeu o prêmio de R\$ 2,5 mil.

Gestão ambiental

A gestão ambiental realizada pela OdontoPrev foca em quatro aspectos principais: energia, água, emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e gestão de resíduos. Para trabalhar essas questões, a Empresa usa uma abordagem que consiste em reduzir o consumo por meio de campanhas de conscientização e tecnologias mais eficientes; reutilizar ou reciclar quando possível; e mensurar os impactos para neutralizá-los com programas de compensação ambiental.

Emissões de Gases de Efeito Estufa

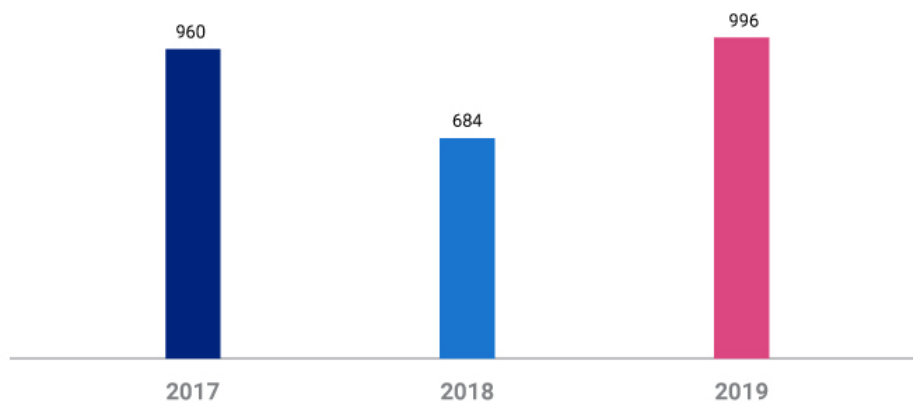
GRI 305-1

O aumento dos GEE presentes na atmosfera é um dos fatores críticos para o processo de mudanças climáticas. Comprometida em mensurar e reduzir seus impactos ambientais, a OdontoPrev realiza uma gestão rigorosa das suas emissões desses gases, através do inventário de GEE. No seu inventário, na seção que trata do Escopo 1 (emissões próprias), a OdontoPrev contabilizou as emissões ocorridas no seu edifício-sede, referentes aos seguintes fatores: combustão de diesel do gerador de eletricidade; gases dos extintores; e efluentes prediais. Em 2019, foram emitidas 54 toneladas de CO₂e (Escopo 1), 31% a menos que em 2018.

Já para o Escopo 2 e 3, o inventário mediu as emissões associadas à aquisição de eletricidade, viagens aéreas e terrestres. Ao longo do ano, a OdontoPrev contabilizou a emissão de 943 toneladas de CO₂e (Escopo 2 e 3), 55% a mais que no ano anterior. No total, as operações da OdontoPrev emitiram 997 toneladas de CO₂e em 2019, um aumento de 45% em relação ao ano anterior, em função do aumento de viagens realizadas como consequência da incorporação da Odonto System. A empresa atua constantemente para reduzir as suas emissões, melhorar o seu desempenho através de inovação para a ecoeficiência e disseminação do conceito sobre consumo consciente. Os efeitos da implementação do programa Quality Office ([clique aqui para saber mais](#)) devem começar a ser sentidos a partir de 2020, tendo em vista a supressão do deslocamento de colaboradores que trabalham em regime de *home office* e *home based*.

Além disso, desde 2008, a OdontoPrev conta com o auxílio de uma consultoria ambiental especializada para o monitoramento de emissões e mantém um projeto para Neutralização de Carbono, em que as remoções de CO₂ superam as suas emissões em cerca de 20%.

Emissões de CO₂e (t)



Gestão ambiental bem-sucedida: remoções de CO₂ superam emissões



Colaboradores e seus familiares no Plantio realizado em 2019: Andressa Ribeiro, Felipe Martins e Wagner Gomes.

A OdontoPrev conta com o auxílio de uma consultoria ambiental externa para o monitoramento da emissão de carbono proveniente do consumo de energia, do deslocamento de seus colaboradores (terrestre ou aéreo) e do combustível de fretes. Com base nos cálculos, a consultoria quantifica o número de árvores a serem plantadas, de forma a neutralizar o carbono equivalente e compensar as emissões de gases de efeito estufa. Desde o início do projeto, foram plantadas 13.300 árvores, atualmente as remoções de CO₂ superam as emissões.

Em 2019, colaboradores da Companhia, seus familiares e a comunidade do entorno do Parque

Gabriel Chucre, em Carapicuíba, próximo à sede da OdontoPrev, reuniram-se no dia da árvore (21/9) para o plantio de árvores, com mais de dois metros cada, garantindo que a plantação seja bem-sucedida. Além disso, a Empresa faz a manutenção das mudas para que continuem saudáveis.

No dia do evento, foram montados espaços kids e pets e houve uma apresentação da Orquestra Filarmônica Jovem Boa Vontade, da Legião da Boa Vontade (LBV).

O plantio foi realizado em parceria com a Secretaria Estadual do Meio Ambiente e proporciona um espaço de lazer mais agradável e arborizado para a comunidade local, composta também por colaboradores da OdontoPrev.

Gestão de resíduos

GRI 306-2

Entre as práticas da OdontoPrev para tratamento de resíduos está a reciclagem de materiais de escritório e de peças de comunicação antigas, como monitores, teclados de computadores e folhetos. Outros materiais utilizados em volume expressivo são copos plásticos e papéis sulfite. Todo o papel A4 adquirido é proveniente de reflorestamento, com certificado.

O lixo produzido pela sede da OdontoPrev é destinado a uma empresa terceirizada, que o recicla e o inventaria. A companhia contratada é especializada nesse serviço e possui o Cadri (Certificado de Movimentação de Resíduos de Interesse Ambiental) devidamente atualizado. Emitido pela Cetesb (Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental do Estado de São Paulo), o Cadri é o certificado que aprova o encaminhamento de resíduos de interesse ambiental a locais de reprocessamento, armazenamento, tratamento ou disposição final.

Além de reciclar, a Companhia realiza ações de conscientização e adota medidas para reduzir a geração de resíduos, como a inclusão de senhas no sistema de impressoras, evitando o desperdício.

Gestão de resíduos	2017	2018	2019	Δ 2019/2018
Descarte de papel (kg)	7.882	3.117	4.104	31%
Descarte de plástico (kg)	2.793	3.344	3.656	9%
Descarte de alumínio (kg)	323	58	138	137%
Descarte de vidro (kg)	154	24	4	-83%

Eficiência energética

O condomínio onde está baseada a matriz da OdontoPrev foi desenvolvido e mantém soluções que contribuem para minimizar o uso de recursos naturais. O sistema de ar-condicionado e exaustão, por exemplo, reduz de forma automática a quantidade de equipamentos ligados fora dos horários de pico, quando há menor demanda. Outra solução importante é uma usina interna, que fica regularmente ativa no período noturno, gerando a otimização de recursos.

Em 2019, a OdontoPrev realizou o Programa Quality Office, revisitando o *layout* da companhia e, com isso, contribuindo para a melhoria da eficiência energética. Da mesma forma, a redução no consumo de energia foi favorecida pelas iniciativas implantadas no ano anterior, com a instalação de sensores de movimentos em todas as salas e corredores e limitou o uso dos equipamentos de acordo com o horário – os monitores passaram a se autodesligar quando não estão mais sendo utilizados. Além disso, substituiu as lâmpadas fluorescentes e incandescentes de todos os andares por LED, mais eficientes.

A OdontoPrev também mantém investimentos constantes na conscientização para uso racional dos recursos naturais. Com todas essas iniciativas, o consumo de energia em 2019 teve uma queda importante em comparação ao ano anterior. O consumo total foi de 879.392 kWh, uma redução de 12% em relação a 2018.

Consumo de energia (kWh)	2017	2018	2019	Δ 2019/2018
	1.388.000	1.003.370	879.392	-12%

Consumo de água

O edifício-sede da OdontoPrev tem Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), na qual a água é tratada para ser reutilizada no sistema de irrigação das áreas verdes do edifício, com fins sanitários e como reserva de combate a incêndios.

O processo de tratamento da água na ETE se mostra eficaz. Durante a reciclagem, cerca de 25% da água se perde por evaporação, e praticamente todo o restante é reaproveitado. Do total da água utilizada pela OdontoPrev, em 2019, 60% é reciclada e reutilizada. O lodo residual do tratamento do esgoto é devidamente descartado.

O controle do consumo de água é feito pelo condomínio, que envia um relatório mensal para acompanhamento de gastos e identificação de eventuais problemas, como vazamentos. Em 2019, foram consumidos 8.023 m³ provenientes de abastecimento público, uma queda de 19% em relação a 2018.

Consumo de água (m ³)	2017	2018	2019	Δ 2019/2018
	7.986	9.922	8.023	-19%

Apoio à rede credenciada

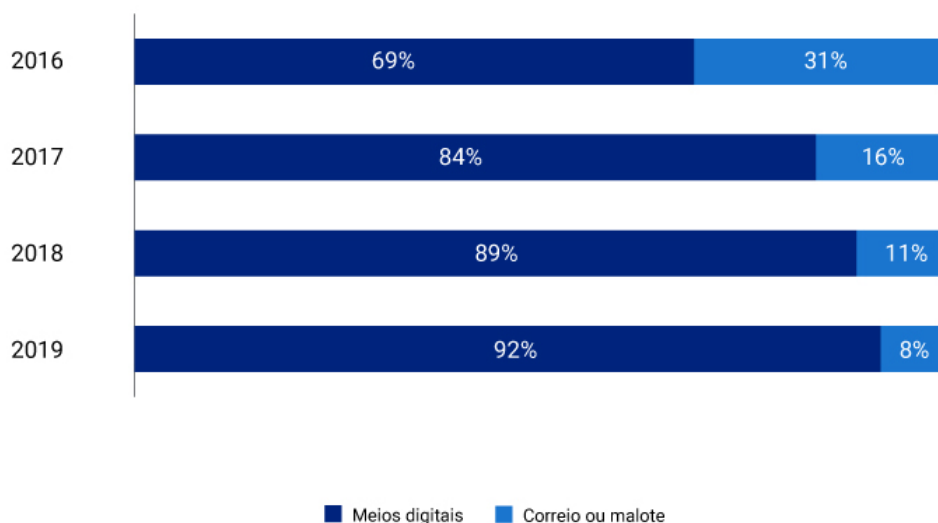
A preocupação da OdontoPrev com os impactos no meio ambiente não se esgota nas atividades desenvolvidas diretamente pelas suas equipes no edifício-sede. A Empresa criou ferramentas e processos que possibilitam a economia de recursos naturais também nas atividades da rede credenciada. Uma das iniciativas nessa linha é oferecer recursos para incentivar o envolvimento dos cirurgiões-dentistas em ações que consumam menos energia e menos materiais radiológicos, além de emitirem menos GEE.

Entre as ferramentas que contribuem para isso estão o Aplicativo Rede UNNA, o Arquivo Digital, o

Portal Rede UNNA e o Uploader de imagens radiológicas. As plataformas permitem transferência e armazenamento de imagens e exames, além de manutenção digital de informações de tratamentos dos pacientes.

Outra iniciativa é a reciclagem de amálgama, material usado como restaurador por cirurgiões-dentistas e composto por metais pesados e tóxicos, como o mercúrio e a prata. Ciente da importância de reciclar esse material, a OdontoPrev mantém parceria com a USP (Universidade de São Paulo) e com a rede credenciada de cirurgiões-dentistas para o desenvolvimento de novas tecnologias para tratamento e a substituição do amálgama por outros materiais. Desde o início do projeto, em 2005, cerca de 3.100 cirurgiões-dentistas enviaram 18 quilos de amálgama, a partir dos quais foram reciclados aproximadamente 8 quilos de mercúrio e de prata.

Proporção de imagens recebidas por canais analógicos e digitais



Gestão social

Paralelamente aos programas de gestão ambiental, a OdontoPrev desenvolve uma série de ações sociais, usando sua expertise e a vocação no setor de Odontologia para apoiar pessoas e comunidades em estado de vulnerabilidade social. É o caso da disponibilização de planos odontológicos, através das organizações sociais parceiras; do inovador programa de identificação proativa de casos suspeitos de câncer oral, em parceria com o reconhecido internacionalmente A.C. Camargo Cancer Center; da capacitação de multiplicadores que disseminam conhecimento sobre saúde bucal em comunidades carentes; da parceria com ONGs como Operação Sorriso e projetos como Apolônias do Bem, da Turma do Bem, além de outros tão importantes para as comunidades onde atuam. Em 2019, a Empresa apoiou 20 instituições nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro, que atendiam 6.800 crianças. Entre as instituições, 15 delas são apoiadas há mais de 20 anos.



Em novembro de 2019, a OdontoPrev realizou a campanha “Black Friday do Bem” – por meio da qual, a cada plano odontológico vendido, outro tratamento gratuito foi dado para a Fundação Tide Setubal –, complementando o apoio que a Empresa oferece à instituição, desde 2007, totalizando mais de 500 beneficiados desde então.

Como parte da ação, a OdontoPrev doou 112 planos odontológicos para crianças e adolescentes da zona leste de São Paulo atendidos pela Fundação Tide Setubal, cuja atuação é focada na redução de desigualdades e no desenvolvimento sustentável das periferias da capital paulista. A cerimônia de entrega dos planos odontológicos contou com palestra sobre saúde bucal, ensinando as crianças e seus pais, de forma didática, a como cuidar da higiene bucal.



Palestra sobre saúde bucal e escovação no Galpão da Fundação Tide Setúbal - Zona Leste de São Paulo

De maneira complementar a todas essas iniciativas, a OdontoPrev promove campanhas que disseminam a importância de bons hábitos na prevenção de problemas de saúde bucal, por meio de atividades lúdicas e ensino da escovação correta em “escovódromos”. A atuação é focada em crianças e adolescentes das comunidades atendidas pela OdontoPrev.

A Companhia apoiou a Virada da Virada, maratona de voluntariado que aconteceu em São Paulo, entre os dias 22 e 25 de novembro. Toda a renda obtida com a venda de ingressos foi revertida para os projetos da Turma do Bem e do GRAACC. Dez dentistas credenciados foram convidados a vivenciar o evento, e a OdontoPrev ofereceu desconto a todos os profissionais da rede que

quiseram participar. Os envolvidos na Virada da Virada também puderam prestigiar a exposição fotográfica do programa Apolônias do Bem, que mostrou o antes e o depois do tratamento dentário oferecido a 20 mulheres vítimas de violência doméstica que tiveram a dentição comprometida.

O projeto Apolônias do Bem foi criado pela Turma do Bem em 2012 e conta com apoio da OdontoPrev. As pacientes são selecionadas em triagens que consideram problemas odontológicos que impactem a qualidade de vida, índice de vulnerabilidade social e potencial de empregabilidade. O projeto Apolônias do Bem é reconhecido pela Entidade das Nações Unidas para a Igualdade de Gênero e o Empoderamento das Mulheres (ONU Mulheres) e faz parte da UNA-SE pelo fim da violência contra as mulheres, campanha do ex-Secretário-Geral das Nações Unidas, Ban Ki-moon.

Além das campanhas com foco na saúde bucal da sociedade, a Companhia mantém iniciativas que buscam incentivar o engajamento e a solidariedade de colaboradores. No ano, foram realizadas cinco ações de voluntariado, mobilizando 98 colaboradores.

Por meio da Campanha do Agasalho realizada em 2019, foram arrecadadas peças de roupas, direcionadas para cinco instituições de caridade. Voluntários da OdontoPrev também participaram de ações de entrega de chocolates para crianças carentes na Fundação Gol de Letra, em São Paulo.

A Companhia também doou peças de mobiliário sem uso ou vendeu mobiliários e destinou o dinheiro arrecadado para instituições de caridade; iniciativa que foi possível graças a implementação do programa Quality Office ([clique aqui](#) para saber mais).



Odontotalks: Voluntariado proporcionou o compartilhamento de experiências entre os colaboradores

Com o objetivo de fomentar a cultura do voluntariado, a OdontoPrev promoveu no dia 5 de dezembro, data em que é comemorado o Dia Internacional do Voluntariado, um evento para os seus colaboradores, composto por painéis de debate e palestras sobre o tema. O evento

Odontotalks: Voluntariado contou com a apresentação de algumas instituições apoiadas pela Companhia, como a Turma do Bem e Instituto Movere; além disso, alguns colaboradores engajados com o tema participaram de uma roda de conversa, compartilhando experiências e aprendizados que o voluntariado proporciona.

Como forma de apoiar a comunidade ao seu entorno e reafirmar o compromisso de tornar a odontologia de qualidade acessível, em 2019, a OdontoPrev realizou a doação do Consultório Odontológico para a Secretaria da Mulher de Barueri. A Empresa doou toda a estrutura necessária para a operação do Consultório e os serviços serão prestados gratuitamente.

Gestão de colaboradores

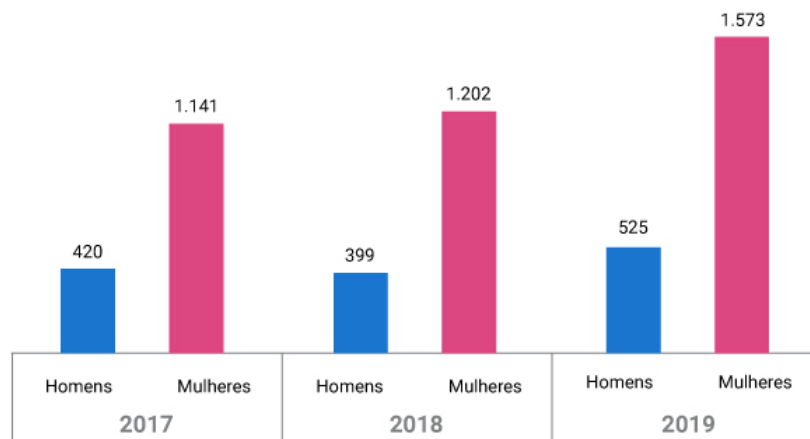
GRI 102-3, 102-7, 102-8, 102-41, 202-2, 405-1

A Companhia encerrou 2019 com 2.098 colaboradores próprios – sendo 1.990 com contratos permanentes e 108 com contratos temporários, que englobam estagiários e aprendizes. A maior parte da equipe está concentrada na sede, em Barueri, região metropolitana de São Paulo.

No total, 52% das posições de liderança eram ocupadas por mulheres, o que evidencia o comprometimento da OdontoPrev em promover a igualdade de gênero no ambiente de trabalho.

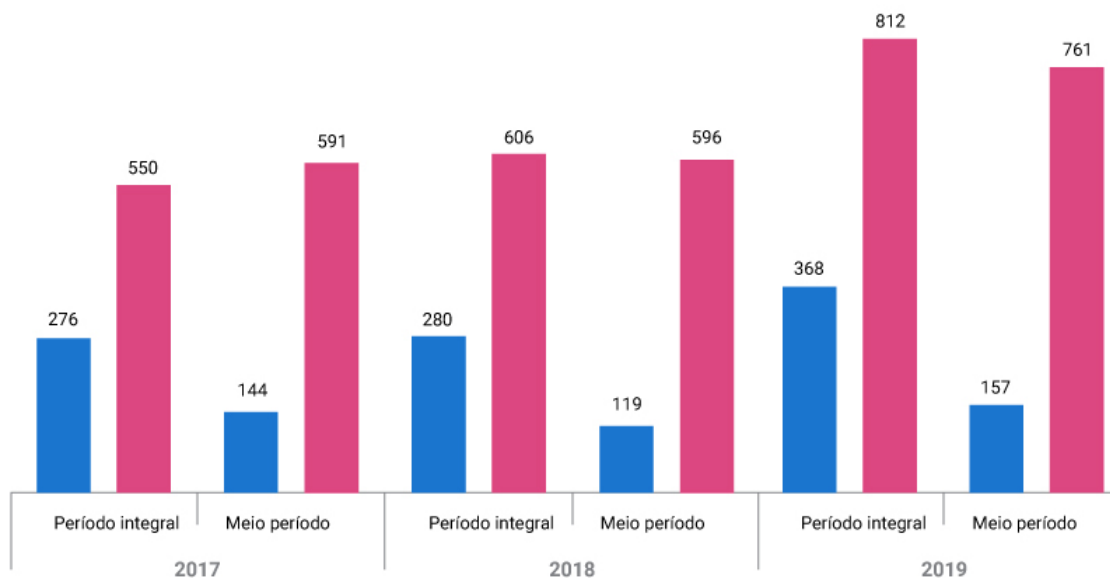
Em 2019, 65 profissionais do gênero feminino tiraram licença-maternidade – desse número, 61 retornaram ao trabalho após o encerramento do benefício, portanto, a taxa de retenção foi de 93,4% no retorno. Considerando as profissionais que ao longo de 2019 completaram 12 meses de trabalho após o retorno da licença, a taxa de permanência foi de 86,5%. No ano anterior, 37 colaboradoras saíram de licença-maternidade e, em 2019, 32 completaram 1 ano de retorno.

Divisão de colaboradores por gênero



Nota: (1) O cálculo inclui colaboradores próprios com regime de tempo integral e meio período.
(2) Ao todo, 97,45% dos colaboradores são abrangidos por acordos coletivos. Estagiários e estatutários não são contratados de acordo com a CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e, portanto, não estão vinculados a nenhum sindicato.

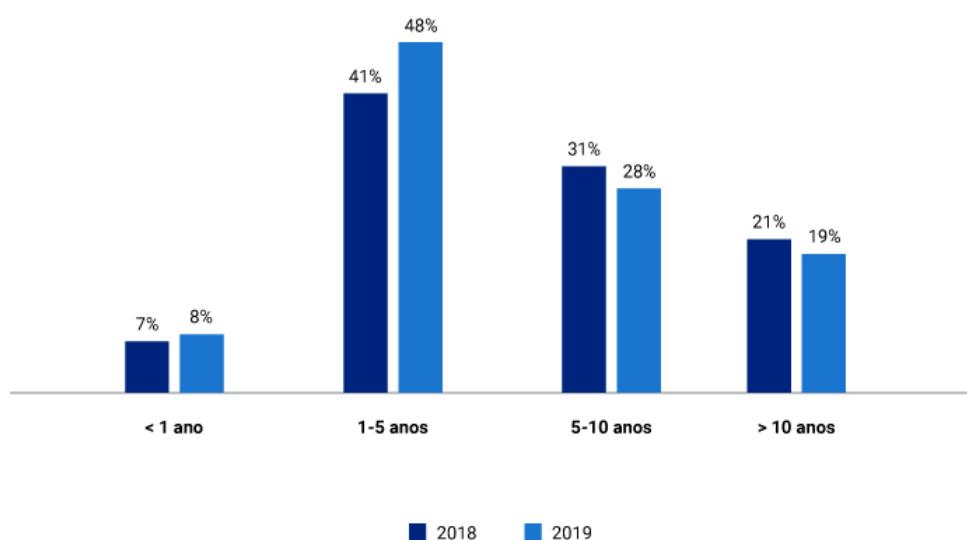
Divisão de colaboradores por jornada de trabalho



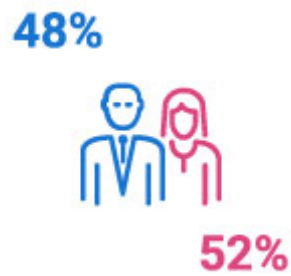
■ Homens ■ Mulheres

Total de colaboradores próprios por categoria funcional	2017	2018	2019
Apoio	Homens 21%	Homens 19%	Homens 20%
	Mulheres 79%	Mulheres 81%	Mulheres 80%
Suporte	Homens 23%	Homens 21%	Homens 22%
	Mulheres 77%	Mulheres 79%	Mulheres 78%
Especialista	Homens 33%	Homens 32%	Homens 32%
	Mulheres 67%	Mulheres 68%	Mulheres 68%
Gestão	Homens 33%	Homens 32%	Homens 41%
	Mulheres 67%	Mulheres 68%	Mulheres 59%

Divisão de colaboradores por tempo de trabalho na OdontoPrev

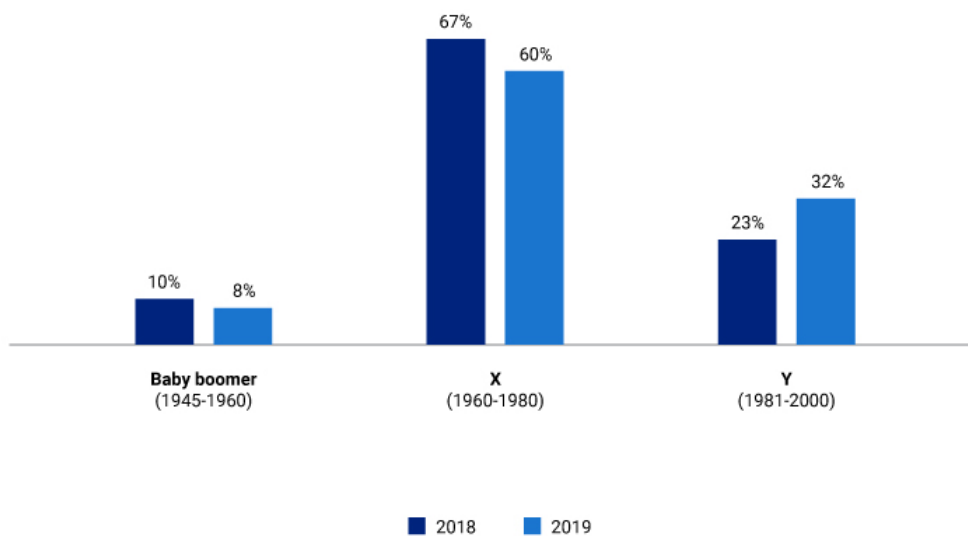


Divisão de colaboradores por gênero



A proporção do menor salário praticado pela Empresa estava 121% acima do mínimo nacional de 31 de dezembro de 2019 para os gêneros feminino e masculino.

Divisão dos colaboradores por geração



Programa de Estágio e Jovens Empreendedores



Jovens Empreendedores 2019: Gustavo Fornazieri, Marcela Peretti e Estevam Silva

A Companhia também investe no acesso de jovens talentos ao mercado de trabalho. Uma das iniciativas que cumpre essa função é o Programa de Estágio, realizado em parceria específica com a Universidade de São Paulo. Além de estudantes de Odontologia, o programa prevê oportunidades para alunos de outros cursos, como Administração, Direito, Marketing, Psicologia e Tecnologia da Informação.

Outra iniciativa voltada ao público que inicia sua carreira é o Jovens Empreendedores, programa de recrutamento e desenvolvimento de jovens recém-graduados, com duração de um ano. A ação estimula os participantes a desenvolverem uma visão sistêmica e abrangente da OdontoPrev. Os jovens que participam do programa conduzem projetos multidisciplinares, são estimulados a participar de processos de decisões estratégicas e encerram o ciclo prontos para assumir cargos de responsabilidade, como analistas e consultores sêniores. Em 2019, 3 recém-formados entraram no programa. Desde sua criação, em 2010, 36 Jovens foram contratados, sendo que 20 deles continuam na Empresa (55% de retenção) - alguns deles ocupando posições no nível gerencial.

Desenvolvimento e treinamento

GRI 404-1

A OdontoPrev promove treinamentos e ações voltadas para a capacitação e desenvolvimento de

habilidades técnicas ou comportamentais dos colaboradores, contribuindo para que eles atinjam suas metas individuais, que são atreladas às metas da organização.

A cada novo ano, é realizada uma metodologia de Diagnóstico de Necessidades de Treinamento (DNT), na qual todos os gestores preenchem um formulário com os pedidos de treinamento para cada colaborador da sua equipe, apontando quais características devem ser desenvolvidas pelo colaborador e as expectativas com relação às entregas e ao comportamento do profissional após o treinamento. As solicitações são priorizadas e divididas em capacitações internas - que serão conduzidas pela própria OdontoPrev - ou externas, contando com apoio de consultores, palestrantes ou instituições de ensino. Cada gestor faz a avaliação individual do resultado dos treinamentos realizados por sua equipe.

Em 2019, foram oferecidos diversos treinamentos aos colaboradores, englobando aspectos comportamentais, como gestão de tempo, inteligência financeira e raciocínio lógico, além de aspectos técnicos, como gestão de projetos, CRM e técnicas de apresentação. No ano, a OdontoPrev renovou os cursos da trilha obrigatória para todos os colaboradores, capacitando-os nos temas: Código de Conduta Ética, Sustentabilidade, Quality Office e Avaliação de Competências.

A Companhia promove capacitações tanto em formato presencial quanto on-line - por meio da Universidade OdontoPrev, plataforma de ensino a distância, com portfólio composto por diversos conteúdos de desenvolvimento pessoal e profissional. Em 2019, novas funcionalidades foram incorporadas à Universidade OdontoPrev, como fóruns de discussão, gamificação e premiações. Em paralelo com o Programa Qualidade de Vida, a Universidade mantém conteúdos voltados a essa temática, como palestras e orientações sobre saúde, bem-estar e qualidade de vida. Além dos cursos próprios, a Universidade OdontoPrev reúne plataformas de instituições renomadas que oferecem cursos, de forma a complementar o aprendizado de seus colaboradores.

Liga dos Multiplicadores

Programa de treinamento conduzido por colaboradores com vasto conhecimento sobre um assunto específico. Em 2019, 15 profissionais participaram como multiplicadores, compartilhando informações sobre *design thinking*, investimentos e uso em nível intermediário e avançado de Excel.

Mesa Redonda de RH

Encontro que conta com gestores de RH das maiores empresas do Brasil. O objetivo é compartilhar tendências de mercado, trocar experiências e apresentar cases.

Programa de liderança

Lançado em 2019, o programa on-line está disponível para todos os níveis de liderança, com foco em processos internos de gestão de pessoas (avaliação de competências, calibragem e educação corporativa).

Cursos de idiomas

Programa de incentivo que prevê reembolso de até 70% do valor das mensalidades.

Carga horária de treinamentos (horas)	2017	2018	2019
Gestão	4.930	2.831	4.706
Especialista	8.650	7.715	4.790
Suporte	4.840	4.681	2.492
Apoio	19.857	13.610	14.674

Avaliação de desempenho

A OdontoPrev investe e mede o desenvolvimento dos colaboradores de várias formas:

- **Avaliação de Metas Individuais:** as metas individuais são desdobramentos das metas corporativas e são contratadas anualmente por todos os colaboradores (exceto aprendizes e estagiários). A apuração dos resultados dessas metas acontece duas vezes ao ano e serve como premissa de recebimento do bônus do Programa de Participação de Resultados (PPR). A apuração de metas é avaliada conjuntamente com o gestor de cada profissional e apurada através de um sistema de gestão de desempenho. Em agosto de 2019, 83% dos colaboradores passaram pela avaliação de metas (considerando a base de colaboradores do fechamento daquele mês).
- **Avaliações de Competências:** existem seis competências corporativas que são direcionadoras de comportamentos esperados pela Empresa para o atingimento das metas estratégicas. As competências são medidas uma vez por ano através de sistema de gestão de desempenho. A avaliação é feita com base no modelo 360º, em que o colaborador é avaliado pelo gestor, por pares, por subordinados e por clientes internos, além de realizar uma autoavaliação. Em outubro de 2019, 83% dos colaboradores passaram pela avaliação de competências (considerando a base de colaboradores do fechamento daquele mês).
- **Plano de Desenvolvimento Individual:** após o ciclo das avaliações de desempenho, todos os colaboradores recebem os *feedbacks* e preparam o plano de desenvolvimento individual, com base no que foi identificado como oportunidade de desenvolvimento.
- **Nine Box e Calibragem:** a partir de cargos de analista sênior, a OdontoPrev utiliza a metodologia Nine Box para identificar talentos, elaborar planos de sucessão, trabalhar aspectos como a meritocracia e direcionar profissionais-chave de acordo com as estratégias da Companhia. O processo possui reuniões de calibragem para avaliação dos colaboradores e considera os resultados da avaliação de comportamentos e entregas, bem como promove avaliações para medir o potencial.

Quality Office



Um dos pilares do Programa Quality Office consistiu na reformulação do layout do escritório

O programa Quality Office, vigente desde 2018, é estruturado em três pilares: home office, home based e na mudança do layout do escritório. O home office consiste no trabalho remoto de uma a duas vezes na semana, enquanto o home based se baseia no trabalho remoto integral, com duas reuniões presenciais por mês para treinamentos e análise de desempenho.

Todos os colaboradores são elegíveis ao *home office* (exceto estagiários e aprendizes) e o benefício é voluntário, gerando uma responsabilidade maior para o colaborador, que deve corresponder à confiança depositada nele. Por sua vez, profissionais de áreas com processos muito definidos e padronizados são elegíveis ao home based. Essa diferenciação leva em conta o tipo de atividade desenvolvida na área.

Os profissionais recebem orientações sobre metodologia Kanban (para organizar e acompanhar a evolução das tarefas), ergonomia, organização do tempo e do espaço e regras da casa para possibilitar o *home office* e o *home based*. Os colaboradores possuem um período para adaptação e passam por avaliação por parte do gestor. O desempenho dos colaboradores melhorou após a implantação do programa, com ganho de produtividade e aumento da satisfação dos profissionais.

A OdontoPrev mantém o programa com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, reter profissionais, otimizar custos e promover uma mudança cultural, com foco em horizontalização, empoderamento e foco em resultados. Com a iniciativa, a Companhia

também contribui para melhorar a mobilidade urbana, reduzindo a quantidade de pessoas em trajeto diário.



Diversidade

O Grupo de Diversidade da OdontoPrev atua para discutir e propor formas de tornar o ambiente mais inclusivo e diverso. Em 2019, o trabalho foi focado para a contratação e integração de pessoas com deficiência. A Companhia firmou uma parceria com a Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência, de Barueri, para selecionar e treinar profissionais com deficiência. Também foram realizadas palestras de sensibilização com a liderança, para a conscientização sobre a importância dessas contratações. Além dos treinamentos, foram desenvolvidos materiais com orientações sobre tratamento, respeito e igualdade. Ao todo, nove profissionais com deficiência foram contratados em 2019, para atuar em diversas áreas da companhia, entre elas: Marketing, Tecnologia da Informação, Auditoria Clínica, Recursos Humanos e Convergência Digital.

Relacionamentos para geração de valor

GRI 102-13

A OdontoPrev participa da FenaSaúde (Federação Nacional de Saúde Suplementar), entidade que representa 18 grupos de operadoras de planos privados de assistência à saúde, totalizando 23 empresas entre 1.173 operadoras com beneficiários em atividade.

A Companhia também integra o Sinog (Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia de Grupo), entidade mais atuante no setor de planos odontológicos, promovendo o intercâmbio de informações entre os associados e incentivando o debate entre operadoras, agência reguladora, prestadores de serviço e população em geral.

A participação em comissões e grupos de trabalho tanto da FenaSaúde quanto do Sinog permite que a OdontoPrev acompanhe discussões relevantes e se mantenha atualizada com relação aos desdobramentos e tendências sobre seu setor de atuação. Membros da Diretoria Executiva da Companhia fazem parte dessas entidades, demonstrando a sua relevância e garantindo o cascadeamento dos temas discutidos. As temáticas são variadas e englobam questões sobre comunicação, ética, regulação do setor, relacionamento com prestadores de serviços e procedimentos odontológicos.

Gestão de fornecedores

GRI 102-9, 308-1, 414-1

A cadeia de suprimentos da OdontoPrev era composta, em 2019, por 597 companhias, e a maioria dos prestadores contratados representou serviços de transporte, telefonia, marketing e desenvolvimento de sistemas. Todos os contratos com fornecedores são firmados com base em critérios ambientais, sociais, de boas práticas trabalhistas e de direitos humanos.

O contato com a cadeia de fornecedores é feito por meio de um sistema on-line, que permite agilidade na troca de informações, concentração dos documentos em uma única plataforma e rastreabilidade dos dados. A Política de Gestão de Fornecedores mantida pela Companhia visa estabelecer regras e parâmetros na gestão e no relacionamento com a cadeia de suprimentos, com base em respeito, transparência, integridade e confiança. Os fornecedores são avaliados trimestralmente pelo programa SRM-OdontoPrev, por meio do qual os gestores dos contratos avaliam a eficiência, a eficácia, a inovação e o atendimento a normas de *compliance*.

Cenário nacional, contexto setorial

A economia brasileira apresentou um crescimento moderado, de 1,1%, em 2019. Apesar do crescimento pelo terceiro ano consecutivo, os resultados não foram suficientes para a retomada ao patamar de anos anteriores à recessão. Em 2019, a economia foi ancorada pelo consumo das famílias (+1,8%), que representou 65% de toda a atividade econômica.

A taxa média de desemprego seguiu elevada, em 11,9%, mas com uma melhora de 0,4 ponto percentual na comparação com 2018.

O segmento de planos odontológicos, por sua vez, mostrou força e cresceu em número de beneficiários. Com um avanço superior a 7%, ultrapassou a marca de 26 milhões de vidas. Apesar do aumento expressivo, os dados da ANS evidenciam que a penetração do mercado de planos dentais ainda é baixa no País. Ao final de 2019, a taxa de cobertura chegou a pouco mais de 13% da população brasileira, o que indica que há importantes oportunidades de crescimento do setor para as próximas décadas.

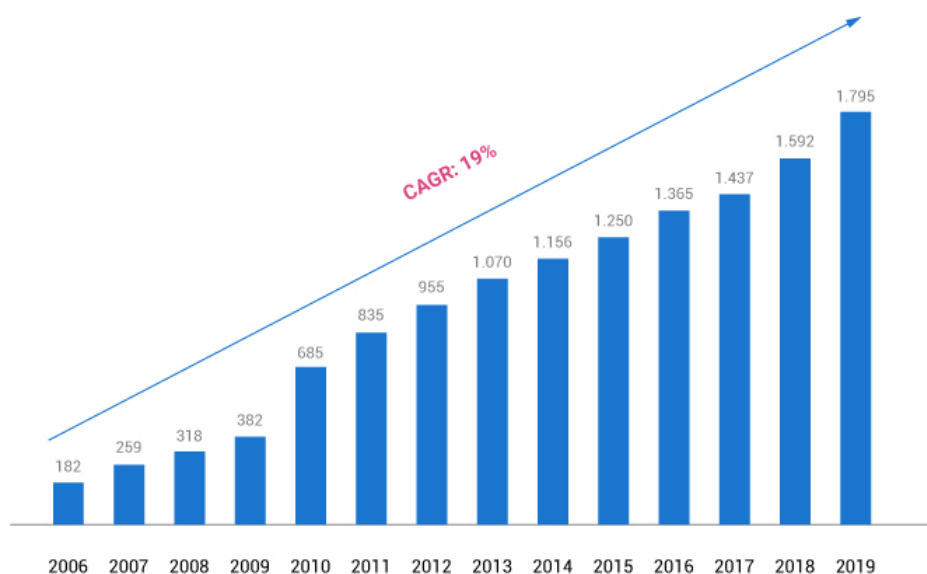
Desempenho da OdontoPrev em 2019

GRI 201-1

O conjunto dos resultados mostra posicionamento estratégico único da OdontoPrev, com atuação especializada para cada segmento de cliente, otimizando a captura de oportunidades de expansão e geração de valor.

A receita líquida cresceu 12,8% no período, passando de R\$ 1.592 milhões em 2018 para R\$ 1.795 milhões em 2019, com tíquete médio de R\$ 21,13 por beneficiário/mês, comparado a R\$ 20,43 no ano anterior.

Evolução da receita líquida (R\$ milhões)

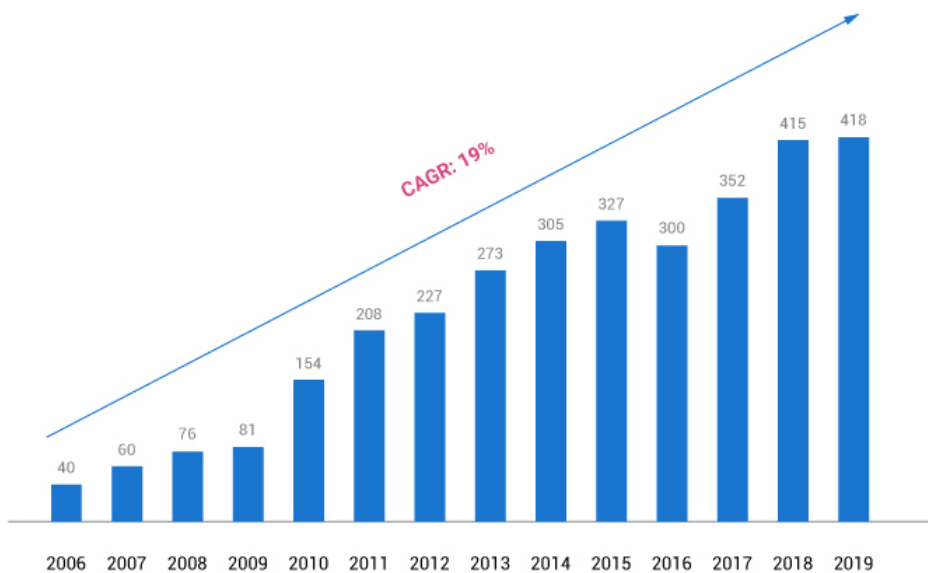


O número de beneficiários OdontoPrev atingiu 7.399.638 em 2019. A carteira foi composta por clientes corporativos em 71%, com os restantes 29% em planos para pequenas e médias empresas (PME) e individuais.

O custo de serviços representou 44,5% da receita no exercício, versus 44,1% em 2018. As despesas de comercialização e administrativas foram de 26,6% da receita em 2019, comparadas a 25,8% no ano anterior.

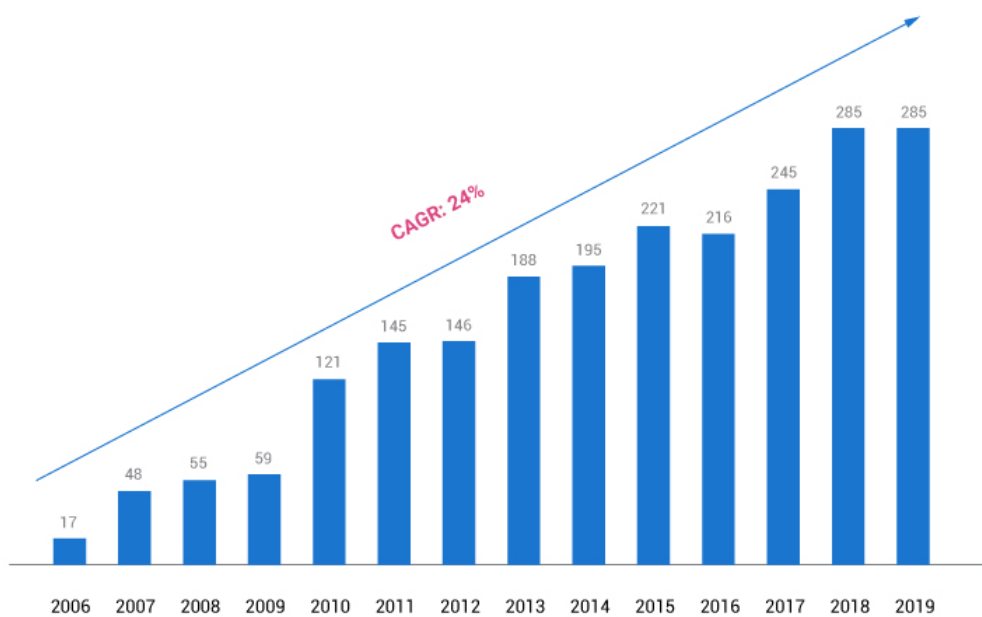
A geração de caixa operacional, medida pelo critério EBITDA ajustado, atingiu R\$ 418 milhões em 2019, 1% acima de 2018, com margem de 23,3%, inferior aos 26,1% do ano anterior.

EBITDA ajustado (R\$ milhões)



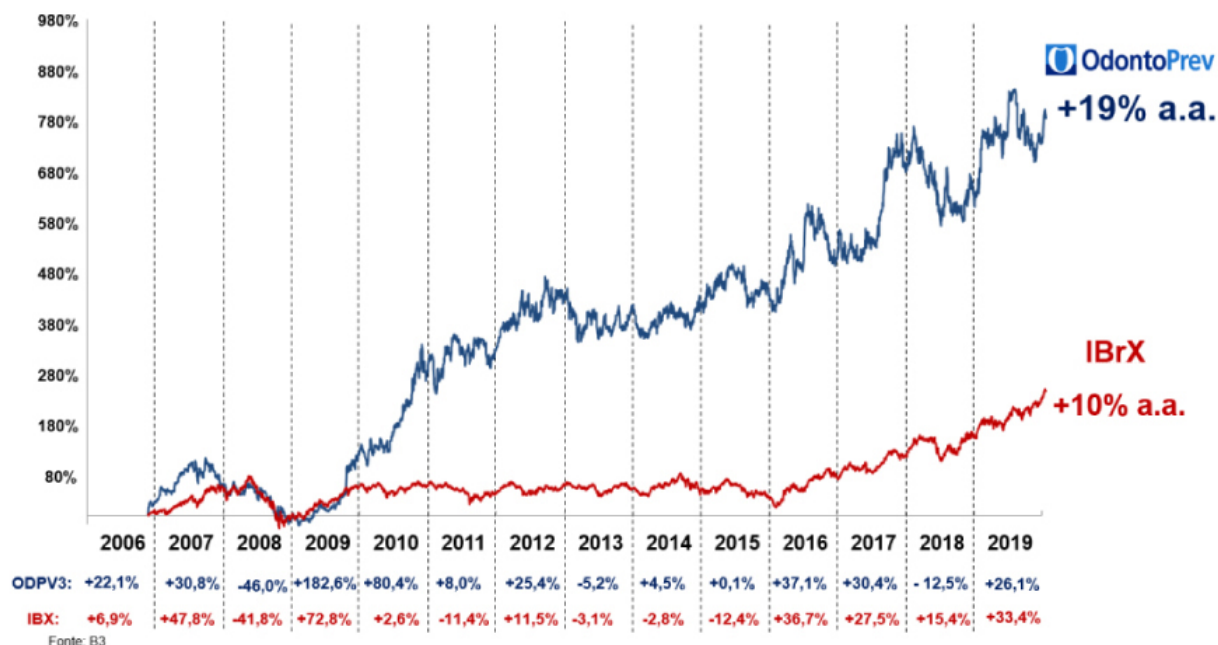
O lucro líquido foi de R\$ 285 milhões, mesmo patamar de 2018, tendo a Companhia encerrado 2019 com caixa líquido de R\$ 560 milhões e dívida zero.

Lucro líquido (R\$ milhões)



Retorno aos acionistas

Em 2019, a OdontoPrev completou treze anos de sua oferta pública inicial no Novo Mercado da B3, tendo atingido, ao final do exercício, valor de mercado de R\$ 9,0 bilhões. O retorno total aos acionistas desde o IPO acumula 824%, versus 257% do IBX-100.



Demonstração do Valor Adicionado (DVA)

O DVA visa evidenciar a riqueza gerada pela OdontoPrev e sua distribuição aos segmentos da sociedade, representados por acionistas, colaboradores, instituições financeiras e governo. A distribuição desse valor aconteceu conforme a tabela abaixo.

(Reais Mil)			
Código da conta	Descrição da Conta	01/01/2018 a 31/12/2018	01/01/2019 a 31/12/2019
7.01	Receitas	1.543.530	1.764.092
7.01.01	Vendas de Mercadorias, Produtos e Serviços	1.600.167	1.842.530
7.01.04	Provisão/Reversão de Créds. Liquidação Duvidosa	-56.637	-78.438
7.02	Insumos Adquiridos de Terceiros	-959.567	-1.147.633
7.02.01	Custos Prods. Mercs. E Servs. Vendidos	-669.569	-776.457
7.02.02	Materiais, Energia, Servs. De Terceiros e Outros	-20.457	-21.000
7.02.04	Outros	-269.541	-350.176
7.02.04.01	Outras Receitas (despesa) Operacionais	-1.853	-3.849
7.02.04.02	Despesas de Comercialização	-167.077	-201.072
7.02.04.03	Despesas Administrativas	-103.348	-140.516
7.02.04.04	Variação da Provisão de Eventos/Sinistro Ocorridos e Não Avisados (PEONA)	-969	-12.077
7.03	Valor Adicionado Bruto	583.963	-616.459
7.04	Retenções	-13.805	-22.527
7.04.01	Depreciação, Amortização e Exaustão	-13.805	-19.211
7.04.02	Outras	0	-3.316
7.04.02.01	Amortização direito de uso (CPC 06 (R2))/IFRS 16)	0	-3.316
7.05	Valor Adicionado Recebido Líquido Produzido	570.158	593.932

(Reais Mil)			
7.06	Vir. Adicionado Recebido em Transferência	49.422	40.047
7.06.01	Resultado de Equivalência Patrimonial	17.440	8.129
7.06.02	Receitas Financeiras	31.918	31.918
7.07	Valor Adicionado Total a Distribuir	619.580	633.979
7.08	Distribuição do Valor Adicionado	619.580	633.979
7.08.01	Pessoal	89.266	116.497
7.08.01.01	Remuneração Direta	65.982	89.802
7.08.01.02	Benefícios	18.479	20.754
7.08.01.03	F.G.T.S.	4.805	5.941
7.08.02	Impostos, Taxas e Contribuições	224.185	215.300
7.08.02.01	Federais	186.961	200.807
7.08.02.02	Estaduais	44	43
7.08.02.03	Municipais	37.180	14.450
7.08.03	Remuneração de Capitais de Terceiros	12.774	14.664
7.08.03.02	Aluguéis	5.664	2.053
7.08.03.03	Outras	7.110	12.611
7.08.03.03.01	Despesas Financeiras	7.110	12.611
7.08.04	Remuneração de Capitais Próprios	284.793	284.763
7.08.04.01	Juros sobre o Capital Próprio	59.627	62.556
7.08.04.02	Dividendos	103.131	136.779
7.08.04.03	Lucros Retidos / Prejuízo do Período	122.035	85.428
7.08.05	Outros	8.562	2.755
7.08.05.01	Outorga de Opções de Ações	8.562	2.755

Visão de futuro

Encerramos 2019 orgulhosos dos avanços conquistados e entusiasmados para continuarmos nos posicionando como protagonistas no segmento corporativo e em planos massificados, de elevado potencial de crescimento.

Temos convicção que o modelo único de negócios da OdontoPrev – plataforma proprietária de tecnologia, canais exclusivos de distribuição e cultura de empreendedorismo e inovação – nos levarão a ter cada vez mais sucesso na missão de levar Odontologia de qualidade a cada vez mais brasileiros e mexicanos.

Mantemos como prioridade o desenvolvimento e a ampliação dos investimentos em tecnologia e inovação digital, de forma a melhorar a experiência dos consumidores de planos odontológicos, para entendermos as necessidades da sociedade, favorecendo a customização dos planos individuais. Temos a mais absoluta confiança de que a inovação e o desenvolvimento de soluções disruptivas fazem parte do caminho para o futuro, e que a tecnologia e o pioneirismo vão continuar a nos trazer ganhos de eficiência, inteligência comercial e desempenho socioambiental.

Reforçamos, ainda, nosso compromisso em continuar oferecendo planos odontológicos com excelência no atendimento e com a certificação feita por nossos auditores clínicos. Em 2020, apesar dos acontecimentos da COVID-19, continuaremos buscando a superação, com crescimento sólido e sustentável, jamais dissociado dos aspectos de responsabilidade socioambiental, de forma a continuamente ampliar a base de clientes.

Rodrigo Bacellar
Diretor-Presidente

Edição do relatório 2019

GRI 102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

O conteúdo apresentado é o relato das ações e do desempenho da OdontoPrev referente ao ano de 2019. Cumprimos o compromisso de informar nossos *stakeholders*, de forma transparente, em linha com nossos valores, especialmente buscando um relacionamento baseado em respeito, transparência, integridade e confiança. No relato, demonstramos nossa preocupação para gerar valor a curto, médio e longo prazos.

Para o desenvolvimento do relatório, seguimos as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) – entidade que é referência mundial em metodologia de produção de reportes de sustentabilidade. Usamos a metodologia da GRI Standards, opção Essencial, para coletar e divulgar indicadores ambientais, econômicos e sociais, além das formas de gestão.

Com o objetivo de aprimorarmos nossas práticas de relato, buscamos incorporar alguns princípios do Relato Integrado, proposto pelo IIRC (International Integrated Reporting Council), de forma conectar melhor as informações, apresentar um conteúdo mais conciso e fomentar um entendimento mais assertivo sobre a gestão dos capitais (I-financeiro, II-manufaturado, III-intelectual, IV-humano, V-social e de relacionamento e VI-natural) pela OdontoPrev.

As informações dizem respeito a todas as empresas e marcas do Grupo OdontoPrev e são referentes ao período de 1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019.

Este relatório foi aprovado pela área de Estratégia de Marketing, Sustentabilidade e Negócios e pela Diretoria de Relações com Investidores.

Materialidade

Fizemos um processo de revisão da materialidade para o reporte, com o apoio de uma consultoria externa. O estudo de materialidade consistiu em um *benchmarking*, avaliando empresas no cenário nacional e do exterior, além de índices de sustentabilidade, entre eles ISE/B3, FTSE4Good e DJSI (Dow Jones Sustainability Index). A análise também contemplou o mapa de materialidade desenvolvido pelo Sasb (Sustainability Accounting Standards Board), cujo enfoque é direcionado para aspectos financeiros, de forma a atender especialmente às demandas de *stakeholders* do mercado de capitais. Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, principalmente os objetivos mais trabalhados pelo setor, foram levados em conta para a definição dos temas materiais. O estudo considerou a matriz de materialidade anterior da OdontoPrev, determinada por meio de consulta a *stakeholders*, conduzida em 2016.

Após a tabulação, os temas foram cruzados, para verificar os mais recorrentes e abordados nos reportes setoriais. Os temas foram avaliados e aprovados pela área de Estratégia de Marketing, Sustentabilidade e Negócios.

Aspecto	Tema material	GRI Disclosures	Limites internos	Limites externos
Econômico	Performance econômica	Desempenho econômico (201); Presença no mercado (202)	x	x
Econômico	Combate à corrupção	Combate à corrupção (205)	x	
Social	Saúde e segurança do cliente	Saúde e segurança do cliente (416)		x
Social	Marketing	Marketing (417)	x	
Social	Treinamento e educação	Treinamento e educação (404)	x	
Social	Privacidade do cliente	Privacidade do cliente(418)		x
Social	Diversidade e igualdade de oportunidade	Diversidade (405)	x	
Social	Avaliação de fornecedores em aspectos sociais	Avaliação de fornecedores em aspectos sociais (414)		x
Ambiental	Avaliação de fornecedores em aspectos ambientais	Avaliação de fornecedores em aspectos ambientais (308)		x
Ambiental	Efluentes e resíduos	Efluentes e resíduos (306)	x	x
Ambiental	Emissões	Emissões (305)	x	x

Nota: as colunas “Limites internos dos temas materiais” e “Limites externos dos temas materiais” consideram os impactos diretos dos temas materiais com relação aos públicos internos (acionistas, beneficiários, clientes corporativos, colaboradores e rede credenciada) e externos (comunidade acadêmica, fornecedores, imprensa e sociedade civil).

Sumário de conteúdo GRI

GRI 102-55

Conteúdo padrão	Conteúdo geral	Página/Resposta
	Perfil organizacional	
102-1	Nome da organização	Perfil
102-2	Principais marcas, produtos e serviços	Estratégia e negócios
102-3	Localização da sede da organização	Gestão de colaboradores
102-4	Número e nome de países em que a organização opera	A OdontoPrev opera na Argentina, Brasil, Colômbia, México e Venezuela. Os dados apresentados neste relatório dizem respeito exclusivamente às operações brasileiras. Veja mais em Perfil
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização	Perfil Estrutura societária
102-6	Mercados em que a organização atua	Perfil
102-7	Porte da organização	Perfil Gestão de colaboradores
102-8	Número total de empregados por tipos de contrato de trabalho e emprego, e gênero	Gestão de colaboradores
102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da organização	Gestão de fornecedores
102-10	Mudanças significativas ocorridas no período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores	Não houve mudanças significativas no período.
102-11	Como a organização adota a abordagem ou o princípio da precaução	Gestão de riscos
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas que a organização subscreve ou endossa	Visão de sustentabilidade
102-13	Participação em associações	Relacionamentos para geração de valor
	Estratégia	
102-14	Mensagem do Diretor-Presidente	Mensagem do Presidente
	Ética e Integridade	
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	Perfil
	Governança	
102-18	Estrutura de governança e sua composição	Estrutura de governança corporativa

Conteúdo padrão	Conteúdo geral	Página/Resposta
	Engajamento de <i>Stakeholders</i>	
	102-40 Grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Edição do relatório 2019
	102-41 Acordos de negociação coletiva	Gestão de colaboradores
	102-42 Base usada para a identificação e a seleção de <i>stakeholders</i>	Edição do relatório 2019
	102-43 Abordagem adotada para engajar <i>stakeholders</i>	Edição do relatório 2019
	Práticas de relato	
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Nas demonstrações financeiras consolidadas foram eliminados os investimentos das empresas Controladas, bem como os resultados de equivalência patrimonial, além dos saldos ativos, passivos e de resultado decorrentes de transações entre tais empresas. As Controladas são consolidadas a partir da data em que o controle é transferido à OdontoPrev.
Conteúdo padrão	102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites de cada tema material	Edição do relatório 2019
	102-47 Temas materiais	Edição do relatório 2019
	102-48 Reformulações de informações	Edição do relatório 2019
	102-49 Mudanças no reporte	Edição do relatório 2019
	102-50 Período coberto pelo relatório	Edição do relatório 2019
	102-51 Data do relatório anterior mais recente	Edição do relatório 2019
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	Edição do relatório 2019
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	Para obter informações ou esclarecer eventuais dúvidas, entre em contato pelo e-mail: ri@odontoprev.com.br .
	102-54 Declaração de reporte de acordo com as diretrizes da GRI Standards	Edição do relatório 2019
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	Sumário de conteúdo GRI
	102-56 Políticas e práticas quanto à verificação externa	A consolidação das informações socioambientais ocorre mensalmente e é monitorada pela área de Sustentabilidade. A fim de garantir que as ações ocorram dentro do esperado, consta da meta da equipe a realização das ações relacionadas aos impactos socioambientais. Os dados reportados neste relatório não são auditados por entidade independente.
Tópicos específicos de divulgação		
Série Econômica		
Tópico: Desempenho econômico		

Conteúdo padrão	Conteúdo geral	Página/Resposta	
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Edição do relatório 2019
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	Desempenho da OdontoPrev em 2019
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Desempenho da OdontoPrev em 2019
Desempenho econômico	201-1	Desempenho econômico-financeiro	Desempenho da OdontoPrev em 2019
Tópico: Presença de mercado			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Edição do relatório 2019
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	Gestão de colaboradores
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	As principais operações e a maior quantidade de funcionários estão localizados na sede, em Barueri (SP). Todos os executivos seniores contratados são provenientes da comunidade local. Gestão de colaboradores
Presença de mercado	202-2	Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local	As principais operações e a maior quantidade de funcionários estão localizados na sede, em Barueri (SP). Todos os executivos seniores contratados são provenientes da comunidade local.
Tópico: Anticorrupção			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Edição do relatório 2019
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	Controles internos e conformidade
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Controles internos e conformidade
Anticorrupção	205-1	Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	Controles internos e conformidade
	205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Ética e transparência
Série Ambiental			
Tópico: Emissões			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Edição do relatório 2019
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	Emissões de gases de efeito estufa
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Emissões de gases de efeito estufa
Emissões	305-1	Emissões diretas (escopo 1)	Emissões de gases de efeito estufa
Tópico: Efluentes e resíduos			

Conteúdo padrão	Conteúdo geral	Página/Resposta	
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Edição do relatório 2019
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	Gestão de resíduos
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Gestão de resíduos
Efluentes e resíduos	306-2	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Gestão de resíduos
Tópico: Avaliação ambiental de fornecedores			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Edição do relatório 2019
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	Gestão de fornecedores
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Gestão de fornecedores
Avaliação ambiental de fornecedores	308-1	Fornecedores contratados com base em critérios ambientais	Gestão de fornecedores
Série Social			
Tópico: Treinamento e educação			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Edição do relatório 2019
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	Desenvolvimento e treinamento
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Desenvolvimento e treinamento
Treinamento e educação	404-1	Número médio de horas de treinamento por colaborador	Desenvolvimento e treinamento
Tópico: Diversidade			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Edição do relatório 2019
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	Gestão de colaboradores Estrutura de governança corporativa
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Gestão de colaboradores Estrutura de governança corporativa
Diversidade	405-1	Diversidade dos órgãos de governança e colaboradores	Gestão de colaboradores Estrutura de governança corporativa
Tópico: Avaliação social de fornecedores			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Edição do relatório 2019
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	Gestão de fornecedores
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Gestão de fornecedores
Avaliação social de fornecedores	414-1	Fornecedores contratados com base em critérios sociais	Gestão de fornecedores
Tópico: Saúde e segurança do cliente			

Conteúdo padrão	Conteúdo geral	Página/Resposta	
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Edição do relatório 2019
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	Gestão de riscos
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Gestão de riscos
Saúde e segurança do cliente	416-2	Não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança do cliente	Não foram registrados, em 2019, casos de não conformidade com regulamentos e códigos referentes à saúde e segurança dos serviços oferecidos pela OdontoPrev e sua rede credenciada. A Companhia, em 2020, adotou práticas para garantir a saúde e segurança de seus clientes e beneficiários, diante da pandemia gerada pelo coronavírus (veja em Ações contra a COVID-19).
Tópico: Marketing			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Edição do relatório 2019
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	Rede UNNA
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Rede UNNA
Marketing	417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Rede UNNA
Tópico: Privacidade do cliente			
Formas de gestão	103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	Edição do relatório 2019
	103-2	Abordagem de gestão e seus componentes	Privacidade do cliente
	103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Privacidade do cliente
Privacidade do cliente	418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade	Privacidade do cliente

Créditos

Coordenação

[OdontoPrev](#)

Redação, revisão e consultoria GRI

[blendOn](#)

Projeto gráfico e diagramação

[blendOn](#)

Imagens

Banco interno da OdontoPrev