

**Relatório Anual
de Sustentabilidade
2021**

Sumário

03

APRESENTAÇÃO

- 4 Mensagem do Presidente
- 6 Destaques 2021
- 8 Prêmios e reconhecimentos
- 11 Ações na pandemia

13

ODONTOPREV

- 14 Quem somos
- 19 Nossa trajetória
- 21 Modelo de negócios

22

VANTAGENS COMPETITIVAS

- 25 Desenvolvimento sustentável
- 29 Inovação e tecnologia

35

RELACIONAMENTOS DE VALOR

- 37 Clientes
- 40 Dentistas
- 43 Sociedade
- 47 Colaboradores
- 63 Acionistas
- 64 Fornecedores

65

GOVERNANÇA

- 66 Governança corporativa
- 71 Gestão de riscos
- 74 Ética e integridade

78

DESEMPENHO DO ANO

81

AMBIENTAL

- 83 Emissões de GEE
- 85 Gestão de resíduos
- 86 Eficiência energética
- 87 Consumo de água

88

SOBRE O RELATÓRIO

- 89 Materialidade

92

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI E SASB

101

CRÉDITOS



 odontoprev

Apresentação

| GRI 102-14

- 04** Mensagem do Presidente
- 06** Destaques 2021
- 08** Prêmios e reconhecimentos
- 11** Ações na pandemia

Mensagem do Presidente

E Em mais um ano marcado pela pandemia do coronavírus e suas consequências socioeconômicas, ampliamos o cuidado com os nossos públicos, para continuar impulsionando uma Odontologia de qualidade e levar o sorriso ao rosto de milhões de pessoas.

Ao longo de 2021, destacamos o programa de saúde física e mental aos nossos colaboradores e parceiros. Da mesma forma, protegemos nossos beneficiários e dentistas, oferecendo o teleatendimento odontológico como uma alternativa às consultas presenciais e dando suporte à nossa rede credenciada.

Esse nosso carinho também é refletido na sociedade. Doamos, ao

longo do último ano, cerca de 8 mil planos odontológicos para pessoas em vulnerabilidade social das mais de 20 Instituições apoiadas. Temos ciência do nosso protagonismo no setor e, através da nossa área de Promoção da saúde, elaboramos múltiplos conteúdos sobre saúde bucal e sistêmica, disponibilizando-os para nossos clientes.

Por aqui, encaramos os desafios como oportunidades de crescimento. Por isso, em 2021 não deixamos de dar continuidade à nossa transformação digital, responsável por desenvolver processos mais ágeis, seguros e adequados para todos os nossos públicos de relacionamento, garantindo, assim, nossa competitividade. O resultado de todo esse trabalho nos permitiu



Rodrigo Bacellar
Diretor-Presidente

Com empenho e dedicação, queremos continuar construindo uma relação de confiança com nossos *stakeholders* em um ecossistema em que todos ganham.

O conjunto dos resultados mostra posicionamento estratégico único da Odontoprev.

Receita de 
R\$ 1,84 bi
 e um EBITDA ajustado
 recorde de R\$ 581 milhões.

alcançar uma receita líquida 4,4% maior em 2021, de R\$ 1,84 bilhão, e um EBITDA ajustado recorde de R\$ 581 milhões. Nosso tíquete médio se manteve em R\$ 20, em linha com anos anteriores.

Destacamos também a conclusão da compra da Mogidonto e das clínicas Boutique Dental, ambas pertencentes ao mesmo acionista e que fortaleceram nosso negócio. 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.

Em reconhecimento aos nossos esforços de gestão, estamos entre as 13 empresas brasileiras incluídas no Índice de Igualdade de Gênero Bloomberg (GEI), o que acontece pelo terceiro ano consecutivo e,

pela quinta vez, figuramos no Índice FTSE4Good, que avalia o desempenho de empresas abertas de todo o mundo em relação às suas políticas e práticas ambientais, sociais e de governança corporativa (ESG, na sigla em inglês). Também ocupamos o primeiro lugar na categoria de saúde em prêmios relevantes como Época 360° e Melhores e Maiores 2021 da revista EXAME.

Embora a operação da Odontoprev seja fundamentalmente digital e de baixo impacto, buscamos formas de minimizá-lo, atrelando tecnologia com sustentabilidade e inovação em nossas operações. Para neutralizar o carbono equivalente, a empresa conta com a estratégia de créditos de carbono, que demonstra a forma de pensar no bem coletivo como

protagonista na agenda ambiental. Somos a única empresa de saúde carbono neutro do Brasil.

Com empenho e dedicação, queremos continuar construindo uma relação de confiança com nossos *stakeholders*, em um ecossistema em que todos ganham, para juntos reforçarmos nosso modelo de negócios, que já se mostrou resiliente à pandemia e a tantos outros desafios nos últimos anos. E dessa forma, melhorar os cuidados bucais da população com uma Odontologia de qualidade e acessível a todos.

Espero que tenham uma boa leitura!

Rodrigo Bacellar
Diretor-Presidente

Destques 2021

Econômico



R\$ 1,84 bilhão
de receita líquida (+4,4%)

R\$ 581 milhões
de EBITDA ajustado (+7%)

R\$ 380 milhões
de lucro líquido (+5,3%)



8 milhões
de **beneficiários** +6,3%
comparado ao ano anterior



Valor de mercado
R\$ 6,7 bi
(em 31/12/2021)

Data base: 2021

Governança



Revisão
do Código
de Ética



Conselho Fiscal
passa a ser
permanente



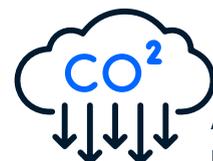
Estabelecida avaliação
periódica do Conselho,
de forma coletiva



Criação das Políticas:

- Indicação dos Membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitês de Assessoramento e Diretoria da Odontoprev
- Remuneração dos Administradores

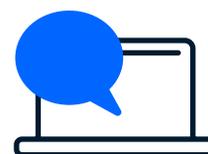
Ambiental



A Odontoprev
permaneceu

carbono neutro,

compromisso assumido em 2020,
quando neutralizou **100%** de suas
emissões desde a sua criação

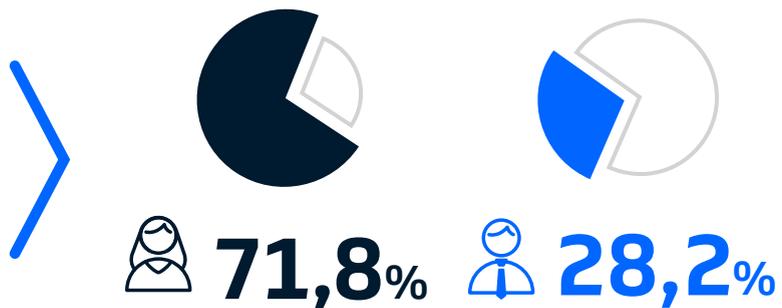


**Redução da emissão de GEE
Escopo 1** (-58,25%), de emissões
diretas da Companhia, em grande
parte pela adoção do *home office*
durante a pandemia



**Redução de geração de resíduos
sólidos** (- 478 kg de papelão, - 1,25
tonelada de papel, - 2 toneladas de
plástico), devido à conscientização e
à menor utilização dos escritórios

Social



Lançamento do programa de diversidade **Odonto Plural** e Criação de **Comitê de Diversidade e Inclusão**

Novo programa “**Liga dos Multiplicadores voluntários**”, com impacto direto em mais de **2 mil jovens** do Instituto Ser+ (palestras de capacitação)



de **retorno de colaboradores** que tiraram licença maternidade/paternidade, com **66,67%** de taxa de retenção após 12 meses



36 temas abordados nos programas de treinamento, que somaram **12.396 participações**, em **36 mil horas** (inclui público externo), resultando em um **crescimento de 18%** sobre 2020



Índice IGPTWB3: A Odontoprev integrou, em 2022, a **primeira carteira que avalia o desempenho médio** das empresas certificadas como as melhores empresas para se trabalhar no Brasil



Bloomberg - Gender Equality Index: Pelo terceiro ano consecutivo, a Odontoprev compõe o **índice de empresas abertas comprometidas com a igualdade de gênero** ([saiba mais em Prêmios e Reconhecimentos](#))



Redução de queixas contra a Companhia (**IR 4,18**); nota **7 (bom)** no Reclame Aqui



Doação de cerca de **8 mil planos odontológicos** para mais de **20 instituições apoiadas**



Doação de **cestas básicas, mobiliário** para laboratório de informática, **kits de higiene bucal e livros** para Instituições parceiras

Prêmios e reconhecimentos



Época 360°

A Odontoprev foi vencedora do Anuário Época 360° da revista Época Negócios no segmento de saúde. O prêmio busca identificar e difundir as melhores práticas empresariais, analisando pontos como desempenho financeiro, sustentabilidade, governança corporativa, gestão de pessoas, inovação e visão de futuro.



Melhores e Maiores 2021

Campeã do setor de saúde no ranking da Revista Exame, figurando como a melhor empresa do segmento. Foram avaliadas não apenas métricas como crescimento das vendas, liderança de mercado, liquidez corrente e rentabilidade de patrimônio, como também aspectos de governança corporativa, práticas ESG e aderência a princípios de desenvolvimento sustentável e medidas de conservação ambiental.



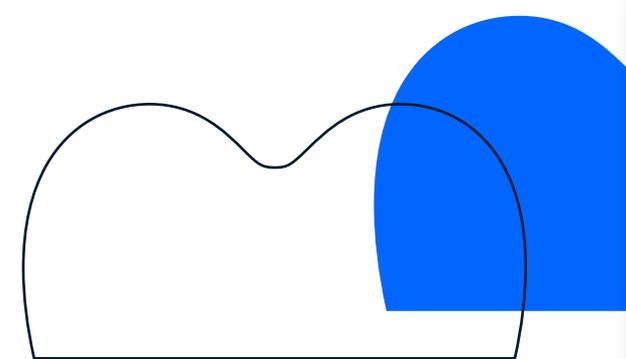
Índice Great Place to Work (GPTW)

A Odontoprev está entre as 45 empresas que compõem o índice GPTW 2022, demonstrando o cuidado mantido com seus colaboradores. O Great Place to Work® identifica as principais organizações que criam excelentes lugares para trabalhar em todo o mundo. Para concorrer ao ranking, as empresas passaram inicialmente pelo Programa de Certificação, que visa reconhecer as organizações que mais valorizam as pessoas.



Índice Great Place to Work (Barueri e região)

A Odontoprev foi premiada por mais um ano no ranking das melhores empresas para trabalhar em Barueri e região. A empresa foi listada entre as dez primeiras na categoria de grandes empresas.





24º Prêmio Top of Mind RH

Pelo 8º ano consecutivo e 19ª vez desde o início do prêmio, a Odontoprev conquistou a premiação na categoria marca mais lembrada no segmento de Assistência Odontológica entre profissionais de Recursos Humanos.



10º Prêmio Broadcast Empresas Brasil

A Companhia foi reconhecida como uma das dez empresas de capital aberto que apresentaram o melhor desempenho para seus acionistas em 2020, levando em conta sete indicadores relevantes para os investidores. Nesta 21ª edição foram avaliadas 206 companhias com ações negociadas na B3.



FTSE4Good

Índice FTSE4Good

Pelo 5º ano consecutivo a Odontoprev foi incluída no FTSE4Good. Desenvolvido pela britânica FTSE Russell, o índice avalia o desempenho de empresas abertas de todo o mundo em relação às suas políticas e práticas ambientais, sociais e de governança corporativa (ESG, na sigla em inglês).





Melhor PMO 2021

O escritório de projetos da Odontoprev venceu o prêmio de PMO do Ano pela Revista MundoPM. O certificado foi entregue ao gerente de inovação do escritório de projetos, Rodrigo Faria de Carvalho, representando todo o ecossistema de projetos da organização. Trata-se de uma premiação nacional que valoriza organizações e profissionais que visam resultados em negócios/ações sociais via gestão de projetos, programa, portfólio e abordagens ágeis.



Prêmio Líderes da Saúde 2021

Promovido pelo Grupo Mídia, o evento premia as empresas que mais se destacaram na área de saúde naquele ano. A Companhia foi reconhecida na categoria Saúde Suplementar – Plano Odontológico - por sua gestão, investimentos, pesquisa, inovação e atuação voltada aos cuidados relacionados à Covid-19 durante 2021.



Índice de Equidade de Gênero Bloomberg (GEI)

Em janeiro de 2022, a Odontoprev foi incluída, pela 3ª vez consecutiva, no Índice norte-americano que seleciona empresas referência em igualdade de gênero. Para fazer parte do ranking foram selecionadas 414 empresas com sede em 45 países, sendo apenas 13 brasileiras.



Executivo de TI do Ano 2021

O Chief Information Officer (CIO) da Companhia, Renato Costa, venceu a categoria Produtividade da 20ª edição da premiação concedida pelo grupo IT Mídia. O prêmio que avalia o trabalho e os impactos das lideranças em TI reconheceu a relevância do case de Inteligência Artificial na classificação de riscos de fichas odontológicas.



Prêmio Melhores Fornecedores para RH

A Odontoprev ficou entre as três finalistas do Prêmio Melhores Fornecedores para RH, do Grupo Gestão RH, demonstrando a importância de seus planos como benefício nas empresas.



Ações na pandemia

Ainda diante de um cenário pandêmico, a Odontoprev reforçou os cuidados com os colaboradores e parceiros, principalmente no que se refere à saúde física e mental. Para tanto, foi mantido o regime de trabalho *home office*, disponibilizando ajuda de custo, além de outros benefícios. Para os colaboradores e parceiros que necessitavam de trabalho *in loco*, foi insistentemente reforçada a comunicação quanto à importância de seguir os protocolos de segurança estabelecidos pela Organização Mundial da Saúde.

O contexto incerto não impediu que a Companhia continuasse sua transformação digital, essencial para manter sua competitividade.

Diante do compromisso de democratizar o acesso à saúde bucal e maximizar o apoio à sociedade, a Companhia deu continuidade às ações sociais, seja por meio de novos programas, como a doação de novos planos odontológicos ou palestras virtuais, levando o conhecimento de colaboradores para Instituições parceiras. Assim, foi possível estreitar o relacionamento com as 20 instituições apoiadas há mais de 15 anos, a fim de compreender suas necessidades emergenciais frente à pandemia.



Beneficiários

Desde 2020, os beneficiários já não precisavam mais sair de casa para falar com um dentista em caso de dúvidas ou orientações clínicas. Bastava acessar o sistema de teleorientação odontológica disponível no APP ou portal. Nos casos em que foi necessário a ida ao dentista, a Odontoprev manteve o atendimento de urgência e emergência e, assim que o ambiente ficou mais seguro, voltou com as atividades/atendimentos dos dentistas credenciados.



Colaboradores

Receberam cuidados de saúde integral por meio do programa Vida Leve, que incentiva o equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Em 2021, envolveram palestras, comunicados e alta adesão no aplicativo oferecido aos colaboradores para acesso à academias.

O processo de retorno ao escritório foi iniciado após pesquisa interna para entender como os colaboradores se sentem em relação à segurança sanitária nesse momento. Todos tiveram ajuda de custo para o período de *home office*.



Sociedade

A Odontoprev seguiu promovendo a saúde bucal da população mais vulnerável, com doação de cestas básicas, planos odontológicos, kits de higiene bucal, assim como na promoção de palestras, cartilhas e vídeos que impactaram milhares de jovens brasileiros.



Rede credenciada

Houve manutenção da proximidade com a rede tanto de forma virtual como presencial, retomando aos poucos a rotina de visitas a partir de agosto de 2021. Os canais de comunicação mantiveram-se sempre abertos para atender as demandas e apoiar a todos da melhor maneira.



Clientes empresariais

Os clientes corporativos de pequeno, médio e grande porte receberam apoio nesse momento de instabilidade na economia e nos negócios, flexibilizando as negociações dos novos contratos. O mapeamento de todas as solicitações teve início em março de 2020 e as soluções oferecidas, como prorrogação de pagamento de fatura, foram atendidas e acompanhadas até agosto de 2021.



Porque impulsionar a odontologia
também é provocar sorrisos.

 **odontoprev**

Odontoprev

GRI 102-16, 102-17

- 14** Quem somos
- 18** Nossa trajetória
- 20** Modelo de negócios

Quem somos

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 102-9, 102-11, 102-12, 102-13

O portfólio da Odontoprev é formado por cinco marcas com atendimento exclusivamente odontológico

A Odontoprev, empresa de capital aberto desde 2006, com sede em Barueri (São Paulo), é líder em planos odontológicos na América Latina, com cerca de 8 milhões de beneficiários. A rede de cirurgiões-dentistas da Odontoprev é especializada, com aproximadamente 25 mil credenciados, presente em mais de 2.600 municípios brasileiros e opera também no México. Conta com cerca de 60 mil acionistas, de mais de 30 países.

Atende não apenas os clientes corporativos através dos benefícios oferecidos pelas empresas, como também o chamado grupo dos massificados, composto por Pequenas e Médias Empresas (PMEs) e clientes individuais. O portfólio da Odontoprev é formado por cinco marcas com atendimento exclusivamente odontológico: Odontoprev, Bradesco Dental, Brasil Dental, Odonto System e Mogidonto (adquirida em 2021).

 **8 milhões**
de beneficiários

e líder em planos odontológicos na América Latina.

25 mil



cirurgiões-dentistas credenciados em sua rede.

Conta com cerca de 60 mil acionistas, de mais de 30 países.



presente em mais de **2.600** municípios brasileiros

odontoprev

A operação oferece produtos personalizados aos clientes corporativos, produtos pré-formatados a PMEs, produtos individuais e familiares. Como a maior operação da Companhia, oferece cobertura em todo o território nacional. As células de atendimento multidisciplinar são um dos maiores diferenciais, promovendo atendimento exclusivo para os clientes. Conta ainda com a Privian, uma solução diferenciada de assistência odontológica de alto padrão, que permite total liberdade de escolha na utilização do benefício.

odonto system

A marca atende desde clientes corporativos, com foco em oferecer serviços odontológicos básicos, de acesso, até clientes individuais. Caso o paciente necessite de tratamentos mais complexos como implantes, uso de aparelhos ortodônticos ou estética, oferece a possibilidade de o paciente realizá-los por preço acessível. É parte do portfólio da Odontoprev desde 2018 e sua atuação é mais forte no Norte e Nordeste do país. Em 2020, porém, iniciou um processo de expansão para os estados da região Sudeste.

BRASILDENTAL

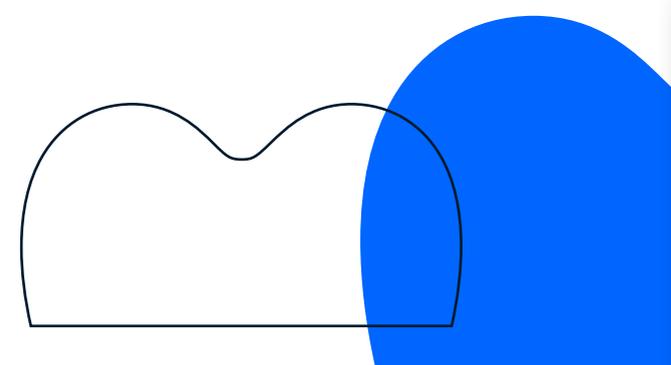
O Banco do Brasil e a Odontoprev criaram em 2013 a Brasildental, empresa responsável pela comercialização de planos odontológicos sob a marca BB Dental na rede de atendimento do banco. Está presente em todo o território nacional. Tem equipe especializada em saúde bucal e oferece amplo suporte por meio de diferentes canais de atendimento.

MOGIDONTO

Em 2021, a Mogidonto, operadora de planos privados de assistência odontológica com sede em Mogi das Cruzes- SP, passou a integrar o portfólio da Odontoprev. A transação também contou com a aquisição da Boutique Dental, um conjunto de clínicas para prestação de serviços odontológicos, que atua preferencialmente no atendimento de clientes corporativos e individuais da Mogidonto na região do Alto Tietê.

bradesco dental

Desde julho de 2010, por meio de incorporação societária, a Bradesco Dental passou a ser uma operação Odontoprev. Atende milhares de clientes corporativos, pequenas empresas e planos individuais.



A Odontoprev ainda tem outros negócios relevantes na cadeia odontológica, como a Easy Dental, provedora de soluções para diversas operadoras de planos odontológicos, líder de mercado; e a Dental Partner, empresa criada para atender os consultórios dos cirurgiões-dentistas da rede credenciada.

Possui também participação no Grupo Papaiz, que opera clínicas de imagens radiológicas odontológicas em conjunto com o Grupo Fleury. É, ainda, acionista minoritária da Boa Consulta, plataforma independente de agendamentos online de consultas médicas e odontológicas. Como sócia, mantém parceria para que os seus clientes possam marcar consultas por meio do aplicativo eletrônico.

Aquisições

GRI 102-10

Em dezembro de 2020, foi anunciada a assinatura dos contratos de compra da Mogidonto Planos Odontológicos e, pela controlada Clidec, a aquisição de 100% do capital das clínicas Boutique Dental, ambas pertencentes ao mesmo acionista. A transação foi aprovada pelo Banco Central e pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em junho de 2021, sem restrições. Em julho de 2021 foi concluída a aquisição da totalidade das quotas representativas do capital social das duas empresas. Em janeiro de 2022, a incorporação societária da Mogidonto pela Companhia foi aprovada em Assembleia Geral Extraordinária, reunião de sócios da Mogidonto e também pela ANS, nos termos da regulamentação.

O modelo da Odontoprev existe para atender três pilares básicos:

01

Cuidar do sorriso dos brasileiros

Trazer a sensação de que cuidar da boca é um ato de cuidar de você. Destaque não só na prevenção, mas também no sentimento de renovação e autoestima.



02

Cuidar do dentista

A empresa foi criada por dentistas e sua função é valorizar esse profissional na sociedade. O dentista é quem entrega grande parte do sorriso dos brasileiros, e a Odontoprev tem missão de levar inovação, conhecimento e cuidado para esse *stakeholder* tão importante.



03

Cuidar do setor

A Odontoprev acredita que o setor ainda tem muita oportunidade para crescimento sustentável e adição de valor.



Propósito

Impulsionar a Odontologia de qualidade.

Valores



Um ecossistema saudável é aquele em que todos ganham

Para nutrirmos relações sólidas e de longo prazo, é preciso que elas sejam valiosas para todos que interagem com a nossa marca – colaboradores, setor odontológico, investidores e sociedade.



Desafios são oportunidades

Na Odontoprev, todos são movidos pela energia e pela vontade de superar as adversidades, porque é assim que se cresce e evolui. Um jeito de ser que só é possível porque compartilhamos os sonhos e objetivos com cada pessoa do ecossistema. É essa união e sinergia que impulsiona a Companhia na direção de seus objetivos e de seu futuro.



Confiança se constrói todos os dias

Cada interação, cada negócio, cada necessidade atendida, cada conversa conta. É assim que se constrói um dos valores fundamentais para o dia a dia: a confiança. Agir com integridade, cumprir o que se prometeu e ser transparente são as únicas formas de construir uma empresa sustentável.



Qualidade não é da boca para fora

Como especialistas, qualidade é inegociável. Qualidade passa por cuidar de cada detalhe da jornada dos nossos clientes – por isso, nos preocupamos em ter os clientes sempre no centro das iniciativas e melhorias. Quando cada um busca ampliar a qualidade do que faz, pensando no todo e em equipe, chega-se na melhor versão.



Evoluir é o nosso jeito de crescer

Evoluir é levar os aprendizados do passado para o futuro. É entender as inovações e aplicá-las de forma relevante no dia a dia. É repensar, se adaptar, antecipar. Crescemos como empresa na busca por ser melhor a cada dia e estar sempre à frente, mas também se sentindo responsável por levar a Odontologia a um novo patamar.

Manifesto corporativo

A Odontologia pode ser mais. Ser saúde, prevenção e autocuidado. Ser pesquisa, tecnologia e inovação. Ser presente, futuro e infinitas possibilidades.

É por isso que, desde o começo, estamos aqui. Para fazer acontecer. Para impulsionar esse ecossistema vivo. De dentistas para dentistas. De pessoas para pessoas.

A gente quer fazer mais. Incentivar mais. Cuidar mais. E mostrar um novo jeito de olhar para a saúde bucal.

Trazer sempre os melhores recursos. Investir em cada dentista, em cada Colaborador. Estar em movimento, buscando qualidade. Mais e mais.

Pra gente, “ser mais” é sobre nunca parar. Navegar. Estudar. Inovar. Criar. Testar.

Em cada detalhe, em cada iniciativa. Em cada marca que criamos. Em cada marca que deixamos.

Porque impulsionar a Odontologia também é provocar sorrisos. E sorrir só faz sentido se for junto, se for com todo mundo.

Juntos, vamos mais longe. Fazemos mais. Somos mais.

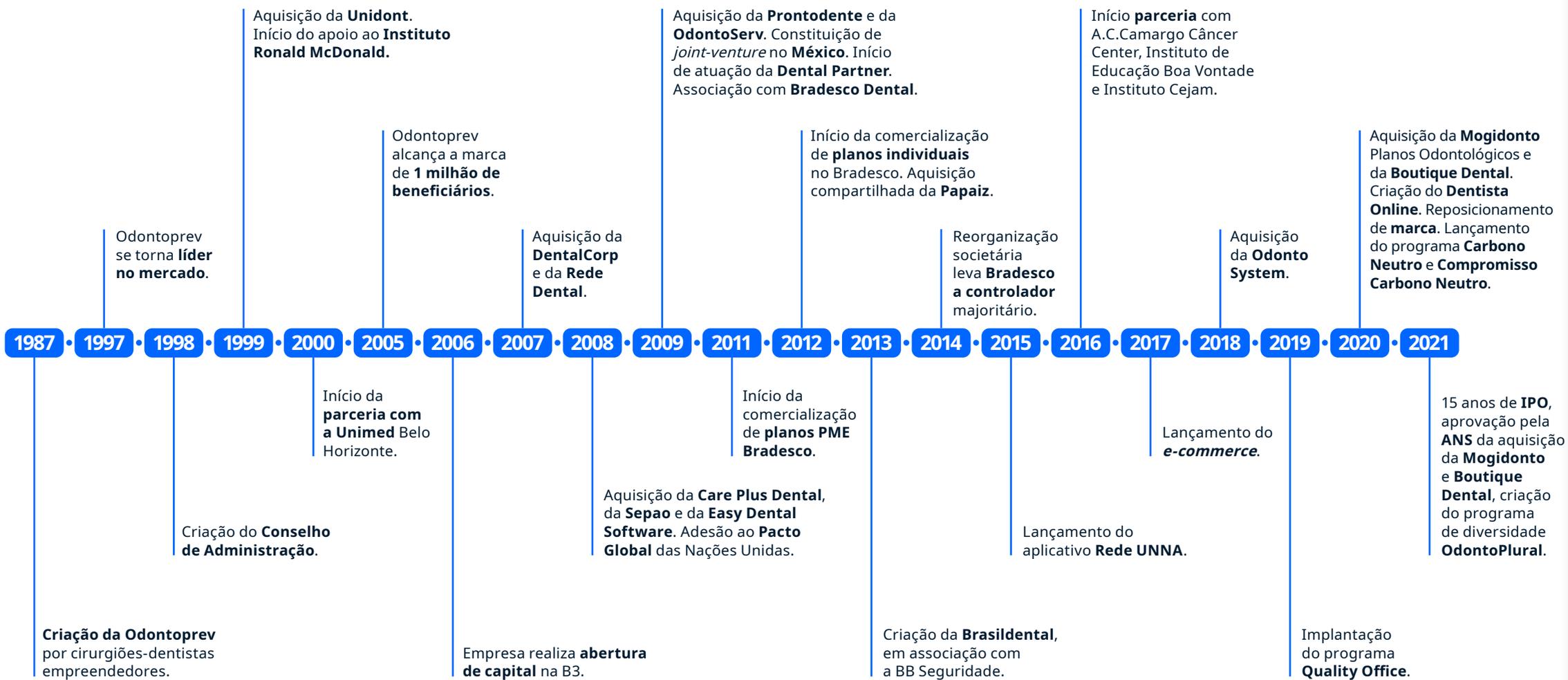
Odontoprev.
A Odontologia pode ser mais.

Nossa trajetória

Em 1987, um grupo de cirurgiões-dentistas fundou a Odontoprev com o objetivo de oferecer soluções completas e de alta qualidade em assistência odontológica. O padrão de atendimento oferecido, aliado a uma tecnologia inovadora, impulsionaram o crescimento da Companhia.

Confira os marcos dessa história na linha do tempo a seguir:

Linha do tempo



Modelo de negócios

Rede credenciada, fornecedores e parceiros

- Maior rede credenciada do mercado: presença nacional em 2.600 municípios com cerca de 25 mil profissionais e várias especialidades que seguem um alto padrão de qualidade;
- A Odontoprev disponibiliza cursos, eventos e programas exclusivos para elevar a qualidade dos serviços oferecidos pela rede;
- O Dental Partner é um programa que permite que o dentista acumule pontos e os troque por insumos odontológicos.

Meio ambiente

- Compromisso em ser 100% carbono neutro para os próximos anos e reduzir as emissões;
- Inovações no modelo de negócio que diminuem o impacto ambiental (GTO Digital e SOL - processos digitalizados que evitam uso de papel);
- Incentivo a boas práticas ambientais de parceiros por meio de distribuição de Cartilha de Sustentabilidade;
- Novo prédio da Matriz possui selo LEED.

Odontoprev (operações e colaboradores)

Propósito

Impulsionar a Odontologia, aproximá-la da sociedade e agregar valor por meio da excelência de serviços prestados.

Segmentos

- Corporativo (produtos personalizados para cada cliente);
- PME (oferecimento de produtos pré-formatados);
- Individual (canais de distribuição em todo o Brasil para venda de planos).

Vantagens competitivas

- Plataforma proprietária tecnológica;
- Ampla rede credenciada e capilaridade de atendimento;
- Canais de distribuição em todo o Brasil;
- Canais bancários Exclusivo;
- Atuação dos massificados;

Inovação

Programas de incentivo, como o OdontoPitch e o Resina Lab, **100% dos projetos realizados** com metodologia ágil (**85 projetos, 22 equipes** e aproximadamente **400 pessoas envolvidas** pelo portfólio estratégico)

Governança

Responsável e orientada a atender as metas internas e interesses dos *stakeholders*, buscando seguir critérios ESG - respaldados pela Política de Sustentabilidade, que passou por revisão. A Odontoprev possui políticas e ações sobre segurança da informação e proteção de dados, de acordo com a LGPD. Tudo isso é apoiado pelos **1.734 colaboradores** da Companhia, sendo **72% mulheres** e **28% homens**.

Comunidade/ Sociedade

- Objetivos e metas da Companhia que estão alinhados e contribuem com 9 dos 17 ODS;
- Doação planos odontológicos e outros tipos de doações para instituições apoiadas;
- Parcerias de impacto social: Rede Tênis Brasil, Contra o Câncer bucal, Turma do Bem;
- Compromisso com a igualdade de gênero.

Acionistas/ Investidores

- Compromisso com as boas práticas de governança e com aspectos ESG, com ações listadas no Novo Mercado - Segmento da B3;
- Distribuição de dividendos aos acionistas e divulgação transparente das informações na página de RI e junto à CVM.

Cientes

- Atendimento exclusivo e personalizado aos seus clientes;
- A Companhia recebe, analisa e atende as reclamações recebidas de seus clientes para que possa manter a qualidade do serviço;
- Realização de ações de promoção à saúde com conteúdo acessível para todos os clientes.



Para saber mais clique sobre e acesse o tópico neste relatório.



Ambiental

Inovação atrelada à redução de impactos ambientais

Neutralização de 100% da emissão de carbono

Gestão de indicadores ambientais

Conscientização ambiental da rede credenciada



Social

Promoção do acesso à saúde bucal para sociedade e para os 8 milhões de beneficiários

Diversidade e inclusão

Treinamento e capacitação

Saúde e bem-estar dos colaboradores



Governança

Boas condutas de Governança e aspectos ESG

Compliance, Ética e Transparência

Segurança da Informação e Privacidade de Dados

Comitê gestor de Continuidade do Negócio e Comitê de Crise

Políticas adequadas ao Novo Mercado



Vantagens competitivas

- 25 Desenvolvimento sustentável
- 29 Inovação e tecnologia

Cerimônia em comemoração aos 15 anos desde a abertura de capital da Odontoprev no Novo Mercado da B3

A Companhia possui vantagens competitivas relevantes, como uma plataforma tecnológica proprietária, canais exclusivos de distribuição, o acesso aos serviços oferecidos e à rede qualificada de dentistas e sua capilaridade no país. Aliados à política de desenvolvimento sustentável e ao uso de novas tecnologias, esses diferenciais fazem da Companhia a operadora número um em planos odontológicos no Brasil.



Plataforma proprietária tecnológica

A plataforma digital proprietária da Odontoprev possibilita a avaliação de imagens e documentos eletrônicos de tratamentos realizados pela rede credenciada. O processo é um diferencial desenvolvido pela Companhia e visa ofertar o melhor atendimento para seus beneficiários, garantindo que o paciente receba um serviço de qualidade, de acordo com as melhores práticas odontológicas. Dentistas especialistas focados em analisar e apoiar o trabalho da rede são os responsáveis pela condução dos processos. A Companhia também conta com o setor de Convergência Digital que, por meio de equipamentos para digitalização desenvolvidos internamente pela Odontoprev, computadoriza todas as imagens enviadas pela rede.



Ampla rede credenciada e capilaridade de atendimento

O paciente tem à disposição uma rede qualificada, com presença nacional, com mais de 25 mil profissionais e várias especialidades que seguem um alto padrão de qualidade, monitorado digitalmente pela operadora.



Clique aqui e saiba mais no capítulo **Inovação e tecnologia**.



Canais de distribuição em todo o Brasil

A venda dos planos odontológicos é realizada por equipes diretas, corretores independentes, canal on-line, parcerias com lojas de departamento, associações médicas e planos de saúde. Isso facilita o acesso dos clientes corporativos, de PMEs e individuais à Odontoprev e suas marcas.

Canais de distribuição



Time comercial atuando com vendas próprias



Corretores independentes



Canais bancários com vendas exclusivas



Lojas, associações e planos de saúde parceiros



E-commerce



Plataformas bancárias

Os bancos Bradesco (nosso acionista) e Banco do Brasil (com quem temos contrato de exclusividade de 20 anos) são também canais de venda dos planos odontológicos da operadora, em suas respectivas marcas, o que aumenta a capacidade de distribuição nacional do produto e controla a inadimplência das PMEs e dos clientes individuais.



Atuação dos massificados

A Odontoprev nasceu com o objetivo de atender o mercado corporativo. Em 2011 passou a comercializar também planos para as pequenas e médias empresas e, em 2012, implantou a venda dos planos individuais junto a instituições financeiras. Esse grupo de clientes, chamado “massificado”, apresenta melhor rentabilidade em relação ao segmento corporativo, e vem crescendo aceleradamente em receita.

Desenvolvimento sustentável

O lançamento do projeto carbono neutro em 2021 demonstra a forma de pensar no bem coletivo e ser protagonista na agenda ambiental. A Odontoprev entende a sustentabilidade como um processo contínuo de criação de valor, que busca o equilíbrio entre as esferas econômica, social e ambiental, com investimentos em inovação, visando impactar positivamente a sociedade e o setor.

A busca pela sustentabilidade ocorre de forma colaborativa com clientes, beneficiários, rede de dentistas, corretores, fornecedores e colaboradores, sempre pautados pela inovação e melhoria contínua dos serviços. Esse compromisso da Companhia com a Sustentabilidade

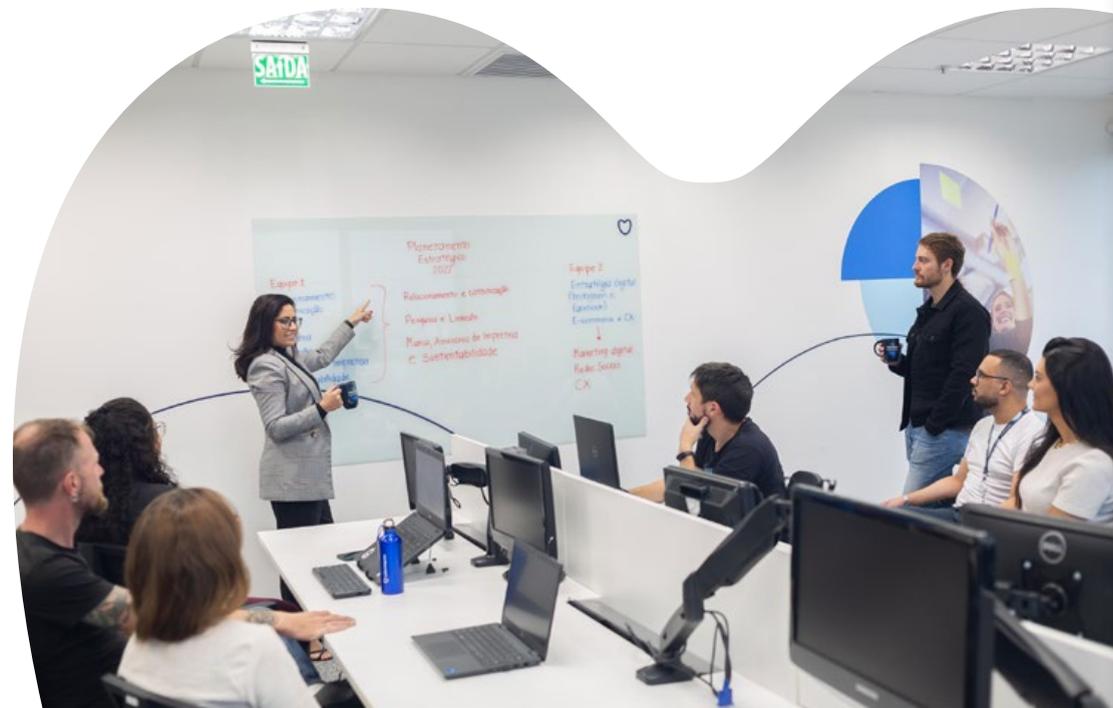
é um benefício mútuo e está expresso na Política de Sustentabilidade que norteia suas ações.

O principal compromisso, porém, continua o de ser um agente de propagação do acesso à **Odontologia de qualidade**, incentivando o cuidado com a boca e garantindo o sorriso dos brasileiros. Esse objetivo é ainda mais importante quando se identifica que apenas 13% dos brasileiros possuem um plano dental, apesar da grande oferta de serviços odontológicos disponível no país.

A Odontoprev está alinhada aos princípios fundamentais de sustentabilidade, que incluem boas práticas em relação aos direitos humanos, questões trabalhistas,

gestão ambiental e medidas anticorrupção. Todos esses itens ajudam a criar um modelo de negócios mais forte e equilibrado. Também trazem valores importantes para a sociedade, como equidade, justiça e solidariedade. Por isso, desde 2008, a empresa faz parte voluntariamente do Pacto Global da ONU.

Time de Marketing



O lançamento do projeto carbono neutro em 2021 demonstra a forma de pensar no bem coletivo e ser protagonista na agenda ambiental.

Alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU

GRI 102-12

A Odontoprev é signatária de iniciativas internacionais em sustentabilidade, como o Pacto Global e dos Princípios de Empoderamento das Mulheres. Além disso, mantém programas ativos relacionados a esses princípios e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), promovido pela Organização das Nações Unidas (ONU), um compromisso expresso na Política de Sustentabilidade, em sua atualização feita em 2021.



ODS 3
Saúde e bem-estar

Além da capilaridade dos seus serviços, a Odontoprev investe em inovação para tornar o acesso à saúde bucal ainda mais abrangente. A criação (em 2020), o pioneirismo e a manutenção do Dentista Online (Teleorientação Odontológica) foi um grande marco nesse sentido. Para os seus colaboradores, a Companhia oferece plano de assistência-médica e odontológica, parcerias com academias e app para terapia online, além de ações de saúde, bem-estar e qualidade de vida como o programa Quality Office, que inclui os programas de *home office*, *home based* e o Vida Leve, promovendo o autocuidado e dicas e informações sobre saúde.



Clique aqui e saiba mais no capítulo **Relacionamentos de valor**.



ODS 4
Educação e qualidade

As ações da Odontoprev procuram potencializar habilidades, competências técnicas e profissionais, com o objetivo de aumentar as oportunidades e inspirar o empreendedorismo na vida de seus colaboradores. As equipes fazem treinamentos presenciais e digitais constantes, que as mantêm informadas, aumentam possibilidades de promoções e geram valor para a empresa. Em 2021, a Companhia criou o programa de Liga de Multiplicadores Voluntários. Os colaboradores da Odontoprev foram protagonistas na promoção do conhecimento para os integrantes do Instituto Ser+. A ação impactou mais de dois mil jovens da instituição.



Clique aqui e saiba mais no capítulo **Sociedade**.



ODS 5 Igualdade de gênero

A empresa procura erradicar preconceito, abusos e desigualdade de gênero, por meio de ações de engajamento com os colaboradores e treinamentos de viés inconsciente com as lideranças. Em 2021 foi criado o programa de diversidade OdontoPlural e foi assumido o compromisso com o programa Equidade, prioridade do Pacto Global. Em 2022, a Odontoprev foi listada novamente no índice da Bloomberg GEI, que seleciona empresas no mundo inteiro consideradas referências em igualdade de gênero.



ODS 8 Emprego digno e crescimento econômico

Oferece condições adequadas e dignas de trabalho a seus colaboradores, com boa estrutura física, possibilidades de ascensão profissional e remuneração justa. Além disso, os empregos foram preservados e foram dadas condições

adequadas de trabalho – ergonomia, apoio financeiro e à saúde mental – aos colaboradores que ficaram em isolamento social obrigatório por conta da pandemia.



ODS 9 Indústria, inovação e infraestrutura

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.



ODS 12 Consumo e produção responsáveis

Para seus colaboradores, a Odontoprev realiza campanhas internas de conscientização sobre

o consumo de energia, água, uso de papel e descarte correto de lixo. Com relação à rede credenciada, a empresa se preocupa com a utilização e descarte de materiais e para isso desenvolveu a tecnologia de *uploader* de imagens radiológicas, solicitação online de exames radiológicos (SOL) e envio digital das guias de tratamento (GTO).



ODS 13 Ação contra a mudança global do clima

A Odontoprev tornou-se a primeira operadora de saúde com 100% das suas emissões neutralizadas, no projeto carbono neutro, lançado em 2021. Cerca de 20 mil tCO₂ foram compensadas por meio do cancelamento voluntário de créditos de carbono no âmbito do MDL, por meio do Projeto Conservação Florestal na Amazônia. A Companhia continuará neutralizando todas as nossas emissões a partir desse compromisso.



ODS 16

Paz, justiça e instituições eficazes

A Odontoprev mantém boas práticas de governança corporativa, alinhadas a rigorosos padrões internacionais. Faz parte do Novo Mercado, o que reforça a excelência na adoção dessas práticas.



ODS 17

Parcerias e meios de implementação

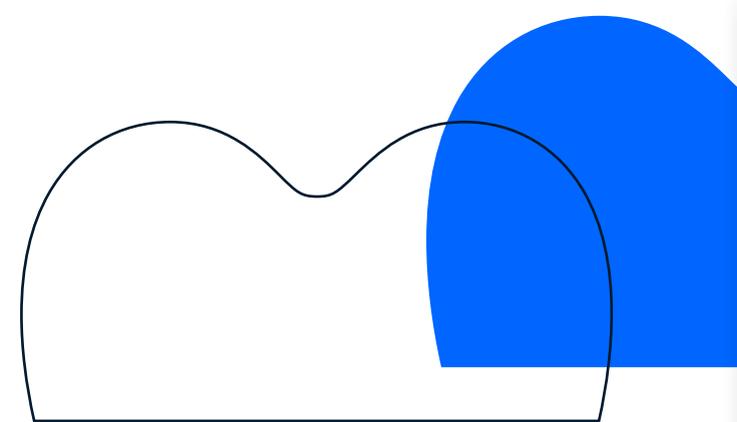
A parceria da Odontoprev com o A.C. Camargo Câncer Center firmada desde 2017 para realizar o diagnóstico precoce do câncer bucal é um exemplo de boa prática social e compartilhamento de conhecimento. A empresa também oferece tratamentos odontológicos em parceria com 20 instituições, além do apoio à Oscip Turma do Bem. Em 2021, a empresa passou a apoiar a Rede Tênis Brasil via leis de incentivo fiscal, com o objetivo de difundir o esporte em escolas públicas e de formar atletas e treinadores.

Política de Sustentabilidade

Revisada ao longo do ano e publicada em outubro com aprovação do Conselho de Administração, a Política de Sustentabilidade da Companhia tem como objetivo estabelecer as premissas e diretrizes de sustentabilidade, assim como sua governança. O documento alinha a estratégia de negócios da Companhia no compromisso com a suas obrigações perante a sociedade, garantindo que a sustentabilidade seja inerente a todos os processos decisórios. A Política define ainda como valor central a transparência com todos os *stakeholders*.

No processo de revisão foi feita uma comparação com empresas do setor e empresas especialistas em sustentabilidade para entender quais são os principais pontos de aprimoramento na política. A partir desse mapeamento foram incluídos alguns pontos:

- Compromissos assumidos pela Odontoprev ao longo dos últimos anos, como adesão ao Pacto Global e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU;
- Tópico sobre direitos humanos, diversidade e equidade;
- Novo posicionamento de marca, propósito e valores;
- Princípios e diretrizes de Responsabilidade Social e Promoção da Saúde, Gestão Ambiental, Mudanças Climáticas e Transparência e Comunicação.



Inovação e tecnologia

GRI 103-1, 103-2, 103-3

A Odontoprev acredita que a inovação tecnológica é o principal meio para alavancar grandes resultados e atingir marcos importantes no mercado odontológico. Para potencializar o tema, a área de Inovação foi criada em 2021 e contou com apoio de outras áreas no desenvolvimento de soluções. Responsável por fornecer dados para fundamentar tomadas de decisão importantes na Companhia, a área é responsável pela realização de análise das tendências e comportamento dos consumidores. O time de inovação tem os diversos *stakeholders* como centro de sua estratégia e usa a tecnologia como meio para a construção de soluções inovadoras para todos.

A inovação aberta visa o desenvolvimento amplo e colaborativo e estimulando conexões entre corporações com startups, ou até mesmo com outras empresas. O conceito remete a uma cultura empreendedora que busca aumentar sua força, olhando além do próprio horizonte.

Prova de que a Companhia acredita no poder da inovação é o fato de que cerca de 94% dos investimentos (Capex) são destinados a projetos envolvendo ideias inovadoras e aporte de tecnologia.

A cultura de geração de valor, por meio desses investimentos, está presente desde o início do projeto, passando pelo processo de idealização até sua implementação.

94%



dos investimentos (Capex) foram destinados a projetos envolvendo ideias inovadoras e aporte de tecnologia em 2021.

A priorização é feita pelos próprios times do portfólio de projetos, sendo avaliado pelo Comitê de Priorização Corporativa, que os submete à diretoria para validação. Os projetos aprovados passam pela semana de pré-game para ambientação do time, definição de indicadores de resultado e hipóteses de negócio. A apuração dos

resultados ocorre após três meses do encerramento do projeto e, ao completar 12 meses, é realizada a Medição de Valor. Os resultados são divulgados anualmente no Evento de Geração de Valor, em que também é lançado o e-book com todos os projetos, sendo reconhecidos os melhores em cada categoria.

Os resultados dos projetos em inovação são divulgados anualmente no Evento de Geração de Valor.

Evento Geração de Valor 2021

O evento anual divulga os resultados dos projetos entregues e reconhece os times das iniciativas em evidência. Conta também com um painel de debate sobre inovação. Destaque por categoria na 3ª edição, realizada em 2021, com resultados de 35 projetos encerrados em 2019:



Maior risco evitado:

Projeto Envio de dados e SIP 2019 ANS



Maior despesa evitada:

Projeto URA beneficiários



Maior redução de custo:

Projeto Solicitação radiológica – filtro de auditoria



Maior impacto financeiro:

Programa corretores



Maior retorno do investimento:

Estorno de comissão SPG

Para incentivar a cultura de inovação na Companhia, são mantidos programas de incentivo, assim como patrocínios em eventos e iniciativas de inovação, como o patrocínio do StartSe Silicon Valley Web Conference, o maior evento de inovação e empreendedorismo da América Latina. Os colaboradores contam também com a recém-lançada *newsletter* de inovação (Inova 360), de periodicidade mensal.

Inovação e tecnologia em números:



Avaliação dos aplicativos:

3,4 estrelas (em uma escala de 5),
1,6 ponto acima da avaliação de 2020;

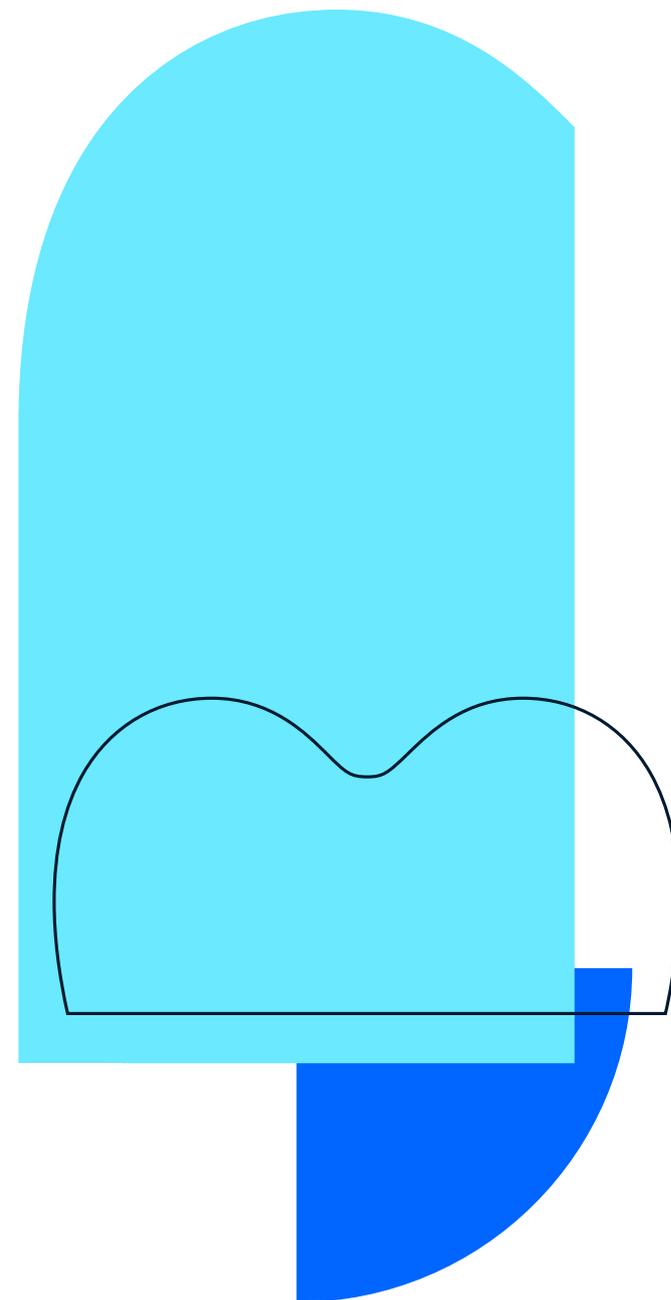


R\$ 63 milhões

aplicados em iniciativas ligadas à tecnologia;



85 projetos, **22** equipes e **400** pessoas envolvidas.



Em dezembro de 2021, o portfólio estratégico atingiu 85 projetos, 22 equipes e aproximadamente 400 pessoas envolvidas. Também foram desenvolvidas dez frentes de *fast track* (demandas de melhoria menores) e dois centros de excelência (inteligência artificial), ainda em implantação, e RPA.

Entre as entregas mais relevantes do período estiveram o novo *e-commerce* Dental Partner, melhoria na usabilidade e experiência do portal Odontoprev (com nova versão lançada em 2021), e lançamento do aplicativo de vendas para corretores Bradesco. O método ágil para gestão de projetos foi usado por **100% das equipes**.

Programas de incentivo à inovação



OdontoPitch

Programa de intraempreendedorismo focado na promoção de cultura de inovação e construção de protótipos. Trata-se de uma jornada de pesquisa para validar conceitos inovadores para a Companhia e, para tal, são promovidos encontros e workshops, além de premiações. Para participar, qualquer colaborador pode inscrever uma ideia individual ou em grupo. Em 2021 foram inscritas 125 ideias e mais de 150 pessoas estiveram envolvidas no programa.



Resina Lab

O laboratório de experimentação da Odontoprev tem o intuito de conectar as áreas da Companhia a startups que possam ajudar a resolver seus desafios. Dessa forma, o processo inicia com a validação de hipótese, por meio de testes rápidos, para depois se avaliar a escalada da solução. Até o fim do ano havia quatro projetos em andamento e duas experimentações finalizadas.



Evento Geração de Valor

A terceira edição do evento, realizada pelo Escritório de Projetos da Odontoprev, teve apresentação dos projetos encerrados em 2019 e que completaram 12 meses de geração de valor em 2020.

Iniciativas inovadoras

Dentista online

Projeto que possibilita conversar com um dentista por chamada de vídeo, como um canal para tirar dúvidas e receber orientações sobre procedimentos dentários em tempo real. Implantado durante a pandemia, o Dentista Online traz mais segurança para dentistas e pacientes. O canal também tem sido usado como forma de atração de novos beneficiários.

Demandas de tecnologia em *fast track*

Essa frente alavanca as entregas de demandas de melhorias de tecnologia que não se caracterizam projeto, mas que recebem investimentos. O orçamento destinado a essa frente foi ampliado em 2021, o que possibilitou desenvolver 10 frentes, com 1.073 demandas entregues.

Atendimento aos beneficiários

O *omnichannel* da Odontoprev (canais integrados de marketing e vendas) conta com Unidade de Resposta Audível (URA) e atendimento via *chatbot*. Por meio dessa integração de plataformas, é possível solicitar 2ª via de carteirinha e de boletos, tirar dúvidas e encaminhar sugestões.



Terceirização call center

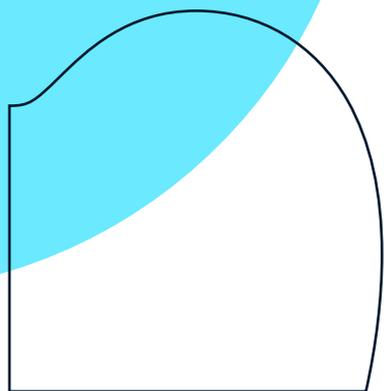
Pensando em focar no negócio central da Odontoprev, a Companhia decidiu terceirizar a operação de call center.

App Corretores

Uma forma de apoiar quem faz acontecer consiste na disponibilização de ferramentas, como os aplicativos, que ganharam novas funcionalidades em 2021.

No aplicativo da marca Bradesco, agora é possível consultar parcelas em atraso dos seguros de pequenos grupos (SPG), acessar o fluxo completo SPG, segmento de produtos pessoa física e cotação conjugada.

Já nos planos com a marca Odontoprev, foi viabilizada a venda via assessoria, unificação de cadastro dos corretores, funcionalidade de treinamentos no portal e relatórios pessoa física para Odontoserv.



Robotização

Em meio aos avanços tecnológicos dos últimos anos, como inteligência artificial, a Odontoprev identificou oportunidades que agregassem valor à operação, automatizando fluxos processuais repetitivos, que exigem precisão e velocidade, por meio de *Robotic Process Automation* - RP).

Para reduzir o trabalho manual e dar espaço para os colaboradores realizarem funções mais

estratégicas, 20 novos robôs entraram em operação em 2021 em áreas como compras, cadastro, planejamento atuarial, jurídico e RH, que economizaram duas mil horas/mês de trabalhos operacionais e repetitivos. No total, a Odontoprev conta atualmente mais de 37 robôs.

Solicitações e guias digitais

Foi desenvolvido um projeto em 2020 para fortalecer a utilização das guias de tratamento odontológico (GTOs) via aplicativo,

com objetivo de obter economia em impressão gráfica, postagem de correspondência às clínicas, processamento e armazenamento. No período de abril de 2020 a março de 2021, 54% das GTOs foram enviadas de forma digital (1,2 milhão de guias), gerando uma redução de despesas administrativas e eliminação do uso de papel.

A Solicitação Online (SOL) de Exames Radiológicos e as Guias de Tratamento Odontológico (GTO) digitais evitam impressões, contribuindo para a economia de papel e, conseqüentemente,



Foi desenvolvido um projeto em 2020 para fortalecer a utilização das guias de tratamento odontológico (GTOs) via aplicativo.

reduzindo a emissão de CO2 na atmosfera. Ao todo, em 2021, foram mais de um milhão de solicitações e guias realizadas de maneira digital, economizando cerca de dois milhões de folhas de papel e quase 100 árvores.

Solicitação de exames	2019	Economia em folhas de papel	Árvores evitadas	2020	Economia em folhas de papel	Árvores evitadas	2021	Economia em folhas de papel	Árvores evitadas
Papel	746.276	373.138	19	297.976	148.988	7	286.885	143.443	7
Sistema	565.798	282.899	13	954.648	477.324	22	1.080.838	540.419	25
GTO Digital	5.260		0,2	820.740	820.740	37	1.574.360	1.574.360	72

Nota: Folhas de papel e árvores foram poupadas através de envio de documentos via sistema e GTO digital.

Inteligência artificial

Desde 2019, a Odontoprev usa a Inteligência Artificial como aliada na gestão de qualidade dedicada à análise dos tratamentos e monitoramento da saúde bucal de seus beneficiários. E, recentemente, criou um *data lake* (base de dados) com histórico de 34 anos de 800 mil procedimentos realizados por mês, que permite integrar e cruzar os dados para obter informações relevantes para o negócio. Futuramente, esse *data lake* poderá servir para subsidiar processos usando IA e *machine learning*.

A Inteligência Artificial apoia o trabalho do auditor ao sinalizar o risco das guias de tratamentos odontológicos e garantindo a segurança de dados e processos. O avanço no uso de IA contribuiu

para aumentar a produtividade e a assertividade na análise dos tratamentos e procedimentos, garantindo uma segunda opinião com nível de competência equivalente ou superior ao de um especialista (a IA usa mais de 25 variáveis para classificar os tratamentos). Além disso, traz economia anual, ao apoiar o auditor na identificação de situações de não conformidade nos processos.

Mentalidade ágil

Foram encontrados diversos obstáculos na busca e na implementação de um novo modelo de trabalho para a condução de projetos, mas é possível estabelecer uma mudança do *mindset* da



Time de TI, Marketing e Governança

Companhia, com foco nos resultados. Optou-se por um modelo em que os projetos contêm prazo e custo fixos, mas o escopo é flexível. Dessa forma, de 2018 a 2021, houve um salto de 4 para 19 esteiras formadas.

Essa jornada de transformação foi reconhecida pelo prêmio PMO do Ano 2021, da Revista Project Design Management.

O avanço no uso de IA contribuiu para aumentar a produtividade e a assertividade na análise dos tratamentos e procedimentos.



Relacionamientos de valor

| GRI 102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44

37 Clientes

40 Dentistas

43 Sociedad

47 Colaboradores

63 Acionistas

64 Fornecedores

A Odontoprev entende o valor de aprimorar constantemente o relacionamento com seus públicos prioritários – clientes, dentistas, sociedade, colaboradores, acionistas e fornecedores – de forma a contribuir para o desempenho da Companhia.

Como a Odontoprev se relaciona com os diferentes públicos

GRI 102-40, 102-43



Acionistas

Mailings externos, reuniões e *calls* com analistas de mercado e fundos investidores, visando sempre manter a transparência através de comunicação constante com os agentes de mercado por meio do site de Relações com Investidores e da Comissão de Valores Mobiliários, além da participação em conferências e respostas de questionários.



Colaboradores

Contato por meio do envio de e-mails internos e fóruns de discussão, além da criação do programa Vida Leve, para acompanhar as famílias mais de perto, e do OdontoPlural, composto por comunicados e palestras. Foram criados programas que visavam obter maior contato com o público através de áreas como: desenvolvimento profissional, recrutamento e seleção, retenção, avaliação de desempenho e saúde integral.



Administradores

Para ampliar a comunicação de forma acessível, a Companhia mantém contato para a abordagem de pautas e conflitos por meio da troca de e-mails internos, além de possibilitar discussões em fóruns dos órgãos de administração.



Clientes

As atividades de atendimento são controladas por relatórios mensais, assim como o Centro Integrado de Atendimento, que é responsável por atender todas as demandas de segundo nível e fazer a governança das reclamações. Além disso, há o site Reclame Aqui e os canais da Odontoprev para manifestar os indicadores de satisfação.



Sociedade

Sempre em busca da troca de experiências com a sociedade, a Odontoprev manifesta sua aproximação através da distribuição e envio de cartilhas, assim como conteúdos sobre saúde bucal. Há também a iniciativa de doações e ações de voluntariado, valorizando assim seus valores perante o público.



Dentistas

O relacionamento ocorre de forma contínua, por meio de contatos telefônicos, mensagens eletrônicas, visitas virtuais e presenciais.



Entidades de classes profissional

Compreendendo a importância e pluralidade de cada entidade, a Companhia preza pelo envio de cartilhas e informativos relevantes para cada segmento a ser tratado.



Fornecedores

Envio de cartilhas, contato direto. Os fornecedores passam por uma avaliação a cada 12 meses e os melhores são premiados.

Clientes

GRI 103-1, 103-2, 103-3

O atendimento aos clientes sempre foi um tema central para a Odontoprev. Todos os esforços, direta ou indiretamente, buscam construir um ecossistema de crescimento constante de valor, seja via melhoria da experiência na jornada ponta a ponta, na elaboração de produtos mais bem direcionados para suas necessidades ou mesmo na ida ao consultório do dentista.

A Companhia oferece um atendimento exclusivo e personalizado à área de Recursos Humanos das grandes empresas, de acordo com suas necessidades. Já as PMEs e pessoas físicas, contam com planos variados, permitindo que os usuários escolham o

modelo que melhor atenda às suas necessidades. Assim, podem comprar os planos nos diversos canais de venda, desde agências bancárias exclusivas do Bradesco e Banco do Brasil, nas grandes redes varejistas, ou online, de forma rápida e prática.

Para o cliente corporativo, oferecer entendimento da jornada e atendimento de qualidade é uma forma de reforçar sua lista de benefícios, valorizando colaboradores e atraindo novos talentos. Tudo isso com serviços de qualidade, com preços justos e reajustes anuais previsíveis contratualmente. O modelo Odontoprev inclui monitoramento digital dos procedimentos por dentistas especializados.

Valor entregue aos clientes:



Beneficiários:

entendimento da jornada, atendimento de qualidade;



Gestores de RH:

atendimento personalizado e plano para fortalecer sua lista de benefícios.

O atendimento é exclusivo, realizado por células de relacionamento sempre à disposição. A operadora oferece ainda palestras virtuais e acompanhamento customizado de tratamentos de seus colaboradores.

Saúde e segurança do paciente

Impulsionar a odontologia de qualidade. São proporcionados aos pacientes tratamentos de qualidade na rede credenciada, baseados nas melhores práticas da ciência odontológica. A excelência dos tratamentos é avaliada por especialistas e a rede é qualificada pelo retorno tanto na remuneração quanto na gestão.

A Odontoprev mantém uma área de promoção da saúde, que divulga de forma proativa conteúdo para todos os clientes, por meio de ações solicitadas pelas empresas.

Ainda pensando na promoção da saúde entre os beneficiários, a Odontoprev mantém uma área que divulga de forma proativa conteúdo para todos os clientes, por meio de ações solicitadas pelas empresas. É formada por cirurgiões-dentistas, responsáveis pela elaboração do conteúdo técnico e por ministrar palestras e treinamentos, e por uma assistente, que responde pelos agendamentos e organização das palestras.

As ações são estruturadas para potencializar impactos positivos, melhorando a qualidade de vida dos beneficiários e seus familiares. Em 2021 foram definidos e tratados os seguintes temas em calendário mensal: qualidade de vida e saúde bucal, doenças bucais e os cuidados com a boca, saúde da mulher, alimentação e saúde bucal, câncer bucal, odontologia e sustentabilidade, julho neon, halitose, estética bucal e saúde emocional, cuidados com a higiene bucal infantil, saúde bucal masculina e autocuidado.



Auditoria Clínica



Monitoramento das reclamações

As atividades de atendimento são controladas por relatórios mensais, que identificam volumes, prazos e principais motivos de reclamação. O Centro Integrado de Atendimento é responsável por atender todas as demandas de segundo nível e fazer a governança das reclamações. O Índice de Reclamação (IR) é apresentado para todas as áreas, para avaliação dos pontos identificados e ajuste de fluxos.

Houve redução do total de queixas contra a Odontoprev, de um Índice de Reclamação (IR) de 4,46 em 2020 para 4,18 em 2021. A Companhia tem o compromisso de manter o IR dentro de padrões adequados e de tratar as demandas dos clientes dentro dos prazos regulatórios e com a qualidade necessária. Os indicadores de satisfação do cliente nos canais da Odontoprev e no site do Reclame Aqui refletem nos bônus dos gestores.

As reclamações em canais como Reclame Aqui, que haviam aumentado, acompanhando o crescimento da atuação no segmento massificado,

foram contidas em 2021. A nota de 6,8 (regular), obtida em janeiro de 2021, aumentou para 7 (bom) em julho daquele ano, média que foi mantida até o encerramento do período. O prazo de respostas foi reduzido e foram priorizados os pedidos de avaliação com clientes.

A Odontoprev entende que a massificação permite ofertar planos para milhares de brasileiros, mesmo que eles não tenham vínculos trabalhistas com grandes empresas. Possibilita maior penetração e distribuição em todo o Brasil, mas aumenta a demanda por apoio e esclarecimento sobre os processos, coberturas e atendimentos, já que os beneficiários de planos individuais têm uma relação direta com a Operadora, sem uma estrutura de Recursos Humanos, como no caso de planos empresariais.

Para aumentar a satisfação dos clientes, alguns processos de pessoa física passaram por revisão, possibilitando reduzir reclamações com estorno e reembolso, por exemplo. Entender as reclamações e necessidades dos beneficiários leva à melhoria nos processos e mais satisfação e retenção.

Dentistas

GRI 103-1, 103-2, 103-3, SASB HC-DY-330a.2

A rede credenciada da Odontoprev conta com mais de 25 mil dentistas em 2.600 municípios do país, que oferecem tratamentos em todas as especialidades da odontologia.

Por meio de rigorosos processos de gestão, busca-se uma rede credenciada que supere as expectativas dos clientes em suas demandas de atendimento presentes e futuras, atendendo aos princípios de dimensionamento e balanceamento por especialidade, de acordo com a cobertura na localidade e demanda de tratamentos esperada ou verificada. Para atingir esse objetivo, são traçadas metas a cada ano, ampliando o potencial comercial dos produtos e a qualidade dos serviços.

O relacionamento com a rede credenciada é realizado pela equipe de consultoria e possibilita a correta orientação, suporte, *feedback* e assessoria aos profissionais credenciados. Esse relacionamento ocorre de forma contínua por meio de contatos telefônicos, mensagens eletrônicas, visitas virtuais e presenciais.

Na área de gestão de rede há equipes regionais especializadas nas tratativas de queixas e questões relacionadas ao cotidiano da rede credenciada, empresas clientes e beneficiários. As reclamações são registradas em ocorrências direcionadas para a tratativa de acordo com a região geográfica na qual tenham ocorrido.



Mais de 25 mil dentistas credenciados, em todos os estados, formam a maior rede do país.

Em 2021 foi iniciada a implantação de quatro novos protocolos de atendimento, baseados em inteligência artificial. Ao considerar uma grande quantidade de variáveis relacionadas a

cada tratamento, determina a forma mais segura de atuação clínica e documentação para o prontuário do paciente. O projeto já foi implantado em quase todo o Brasil.

Valor entregue aos dentistas:



Reconhecimento da rede por seu padrão de qualidade, fruto de uma seleção rigorosa.



Desenvolvimento profissional: cursos, eventos e programa exclusivo de reposição de materiais.

Consultores de rede

Composto por cerca de 40 dentistas, os consultores realizam visitas às clínicas e consultórios da rede credenciada, avaliando o espaço físico, estrutura de atendimento e as instalações, além de prestar suporte ao dentista. Durante o período de pandemia, as visitas têm ocorrido mais frequentemente de forma virtual, mas desde agosto foram retomadas as visitas presenciais, tendo ocorrido ao todo 46.063, sendo 7.417 presenciais e 38.646 virtuais em 2021.

Área de gestão de qualidade

Formada por mais de 100 dentistas especializados, que avaliam 100% dos tratamentos realizados em quesitos técnicos da odontologia, utilizando processos digitais em plataforma tecnológica própria. O trabalho está organizado em cinco etapas:

- **Envio de documentos:** A rede credenciada envia imagens e documentos eletrônicos de tratamentos para a Odontoprev;
- **Digitalização:** O setor de convergência digital digitaliza todas as imagens;
- **Avaliação:** O setor de Gestão de Qualidade avalia tecnicamente todos os procedimentos realizados pela rede credenciada. Os auditores recebem treinamentos para que a análise seja padronizada de acordo com critérios estabelecidos pela OBE (Odontologia Baseada em Evidências);

Hugo Mariano
(Convergência Digital)



- **Qualidade:** Avaliação do tratamento realizado pela área de gestão de qualidade. Quando o tratamento não atinge o padrão estabelecido, o dentista deve refazer os procedimentos sem custo final para o paciente;

- **Rastreabilidade:** As avaliações ficam no histórico do paciente e do dentista.

No período de 2021, 7.563.745 fichas foram auditadas.



Treinamento, capacitação e apoio

Para manter os dentistas atualizados, tanto em questões técnicas quanto acadêmicas, são oferecidos cursos em um programa de educação continuada. O conteúdo, com temas variados, é produzido em parceria com a Fundectó da Faculdade de Odontologia (FFO) da Universidade de São Paulo (USP). O acesso é feito por meio de uma ferramenta de *e-learning*.

Fornecimento de insumos odontológicos

Além de oferecer treinamentos e um programa de capacitação aos profissionais credenciados, a Odontoprev promove ainda um programa de reposição de materiais. O dentista recebe créditos que podem ser trocados gratuitamente por insumos odontológicos

disponibilizados pela Dental Partner e entregues sem qualquer custo na clínica ou consultório.

Revista Conexão

A revista Conexão, criada em 2013, tem um importante papel na comunicação entre a Odontoprev e sua rede credenciada. Sua versão digital, disponível desde 2020, conta com um corpo editorial que atua na construção dos temas que serão compartilhados na publicação.

São apresentados os melhores conteúdos sobre o universo da Odontologia, inovações no setor, estudos e matérias de Odontologia Baseada em Evidências, com o objetivo de fomentar inovações continuamente, buscando aprimorar os serviços oferecidos aos credenciados e expandir a odontologia aos mais diversos cantos do país.

Sociedade

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Está expresso na cultura da Odontoprev e em seu valor a importância em ter o olhar voltado para as questões urgentes da sociedade. A Companhia entende que a renitente desigualdade social do Brasil coloca a vida da população em fator de risco. Reconhecendo essas fragilidades

do contexto social brasileiro, a Odontoprev mantém há mais de 15 anos relações sólidas com o terceiro setor, com o objetivo de gerar valor para a sociedade. Além de promover o acesso à saúde bucal às pessoas em vulnerabilidade, também são promovidas ações que visam remover as lacunas sociais e garantir a realização integral do público atendido.



Valor entregue à sociedade:

Parcerias com entidades da sociedade civil para o desenvolvimento de projetos relevantes para a comunidade, com a doação de planos odontológicos e campanhas de conscientização sobre saúde bucal.

Mais de

8 mil



planos odontológicos doados à cerca de 20 instituições do 3º setor.

Dr. Larrosier Motta Ortiz, Consultor de Saúde Bucal da Odontoprev, em ação social com os jovens da Fundação Gol de Letra CROSP- 110658

Doações

Em 2021, a Odontoprev realizou diversas campanhas de doações:

Arrecadação de 

R\$ 60 mil

(junto aos colaboradores e com recursos próprios) para a compra de cestas básicas para as famílias apoiadas pela Fundação Gol de Letra, no Rio de Janeiro.

 **1.500**

itens de biossegurança pessoal para profissionais da saúde dos hospitais da região Norte do país.

Os números consolidados sobre a atuação social dão orgulho a todos da organização: são mais de 8 mil planos doados, distribuídos entre as mais de 20 instituições com as quais a Odontoprev se relaciona. Como reforço ao programa de acesso à saúde bucal, também é realizada anualmente a doação de kits odontológicos à essas instituições. Do mesmo modo, acontecem ações de conscientização e rodas de conversa sobre a importância do cuidado com a boca, virtualmente e presencialmente. No

mês de novembro, por exemplo, foi realizado um encontro com os jovens atendidos pela Gol de Letra do RJ, liderado por um dentista voluntário da Odontoprev, que reforçou a importância da escovação. Ainda com a Gol de Letra, foi promovida a arrecadação de recursos para a compra de 300 cestas básicas, ação em que a Odontoprev dobrava o valor doado por seus colaboradores.



Odontologia por amor

Em dezembro de 2021, participei de uma ação na Fundação Gol de Letra, apoiada pela Odontoprev. Na ocasião dividimos todas as crianças assistidas no turno em grupos, ministramos uma conversa sobre saúde bucal e distribuimos kits de higiene.

A recepção foi incrível. Lá encontrei um grupo de colaboradores apaixonados pelo ideal de trazer mais qualidade e oportunidades para crianças por meio de atividades esportivas e educacionais e turmas de crianças sonhadoras, espertas e cheias de energia. Perceber o impacto que a prevenção e a educação sobre saúde bucal é algo que justifica a escolha de viver uma odontologia por amor.”

Dr. Larrosier Motta Ortiz,
Consultor de Saúde Bucal da Odontoprev – CROSP 110658

Poder atuar com senso de colaboração é o que move a maior parte dos negócios da Companhia. Nesse sentido, é precioso o engajamento dos quase 2 mil colaboradores nos eventos de impacto social, seja para captação de recursos financeiros ou por meio de participações voluntárias nas instituições atendidas. Destaca-se a inauguração do programa Liga dos Multiplicadores Voluntários,

que tem como objetivo compartilhar conhecimento dos colaboradores com uma das instituições apoiada. Em 2021, a parceria foi feita com o Instituto Ser+, que atua em capacitação profissional de jovens e é apoiada pela Odontoprev desde 2014. Foram três encontros realizados no período, sobre Inteligência Emocional, Criatividade e Inovação e Métodos Ágeis. O programa impactou mais de 2 mil jovens participantes.



Participar da Liga dos multiplicadores foi uma experiência de brilhar os olhos, no meu caso, foi um trabalho em equipe maravilhoso, diversas mãos na construção de um mesmo propósito. Dizem que aprendemos mais quando ensinamos e tenho certeza que isso se fez real, aprofundei muito mais o conhecimento que eu já possuía, em resumo, a Liga dos Multiplicadores me fez crescer ainda mais!"

Matheus Jacobini

Colaborador voluntário do programa

Ações sociais 2021



8 mil

planos doados para cerca de **20 instituições atendidas**

Impacto em mais de **2 mil** jovens no programa **Liga dos Multiplicadores Voluntários**



Palestras para jovens e crianças sobre a importância do cuidado com a **saúde bucal**



Doação de mais de **200** livros para a biblioteca da **Fundação Tide Setubal**



Cartilha e vídeos sobre **escovação para as crianças** das instituições



Apoio OSCIP Turma do Bem – **Projeto Dentista do Bem e Apolônias do Bem**

Doação de **kits** de higiene bucal

Páscoa solidária – doação de **300** cestas básicas



Doação de mobiliário para criação de **laboratório de informática** na Instituição Libertários do Capão



Nova parceria: **Rede Tênis Brasil**

Rede Tênis Brasil

Em 2021, foram retomadas as parcerias via Leis de Incentivo Fiscal, com destaque para o apoio à Rede Tênis do Brasil. O projeto tem o objetivo de ser um fomentador do tênis brasileiro, ao investir no esporte desde a apresentação da modalidade em escolas públicas até a formação de atletas e treinadores. Além do valor via lei de incentivo, foram doados 1.200 planos odontológicos para os jovens atendidos pelo instituto.



Foram doados **1.200** planos odontológicos para os jovens atendidos pelo instituto.

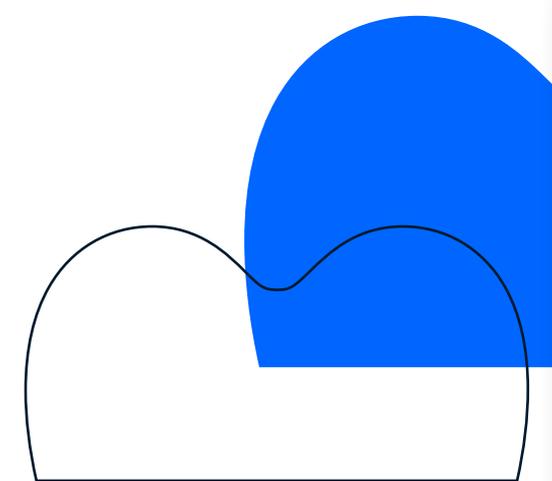
Parceria contra o câncer bucal

Um dos programas de maior impacto social da Odontoprev é a parceria com o A.C. Camargo Câncer Center, estabelecida em 2017. O trabalho consiste em detectar precocemente o câncer bucal, que está entre os dez tipos com maior incidência e que atinge principalmente os homens. Por meio de um aplicativo exclusivo, os dentistas da rede credenciada podem fotografar a cavidade bucal com lesão suspeita, respeitando uma distância segura e sem identificar a identidade do paciente. Isso é feito para garantir o processo de biossegurança e a privacidade. Em seguida, as imagens são enviadas para os especialistas da instituição para darem seu parecer sobre o caso. Assim, com agilidade e precisão, é possível atuar de forma preventiva em relação ao câncer bucal.

Turma do Bem

A Turma do Bem, maior rede de voluntariado especializado do mundo, cuida do sorriso de jovens e crianças em situação de vulnerabilidade social e mulheres vítimas de violência, através dos projetos Dentista do Bem e Apolônias do Bem, respectivamente.

A parceria que acontece desde 2018 já despertou, cuidou e restaurou centenas de sorrisos. Durante 2021, além da doação feita para os dois projetos, a Odontoprev apoiou o evento “Dentistas salva-vidas”, realizado pela Turma do Bem. O evento tem como objetivo, além de prestar contas dos trabalhos realizados pela OSCIP, premiar anualmente o Estudante do Bem e o Dentista Salva-Vidas. A Odontoprev doou notebooks para os ganhadores dos concursos.



Participação em associações

GRI 102-13

- **FenaSaúde** (Federação Nacional de Saúde Suplementar)
- **Sinog** (Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia do Grupo)
- Roberto Cury, superintendente de Relações Institucionais da Odontoprev, assumiu a presidência do Sinog em 2020.

Colaboradores

GRI 102-41, 103-1, 103-2, 103-3

Em 2021, a Odontoprev seguiu cuidando das pessoas em mais um ano no contexto de pandemia. Boa parte dos colaboradores manteve-se trabalhando em *home office*, enfrentando o isolamento prolongado, o cansaço e a preocupação com a sua saúde e de seus familiares.

Para apoiá-los nesse momento foi implementado um programa de saúde mental dentro do programa Vida Leve, que possibilitou acompanhar as famílias mais de perto e dar mais atenção a questões individuais que precisavam ser tratadas.

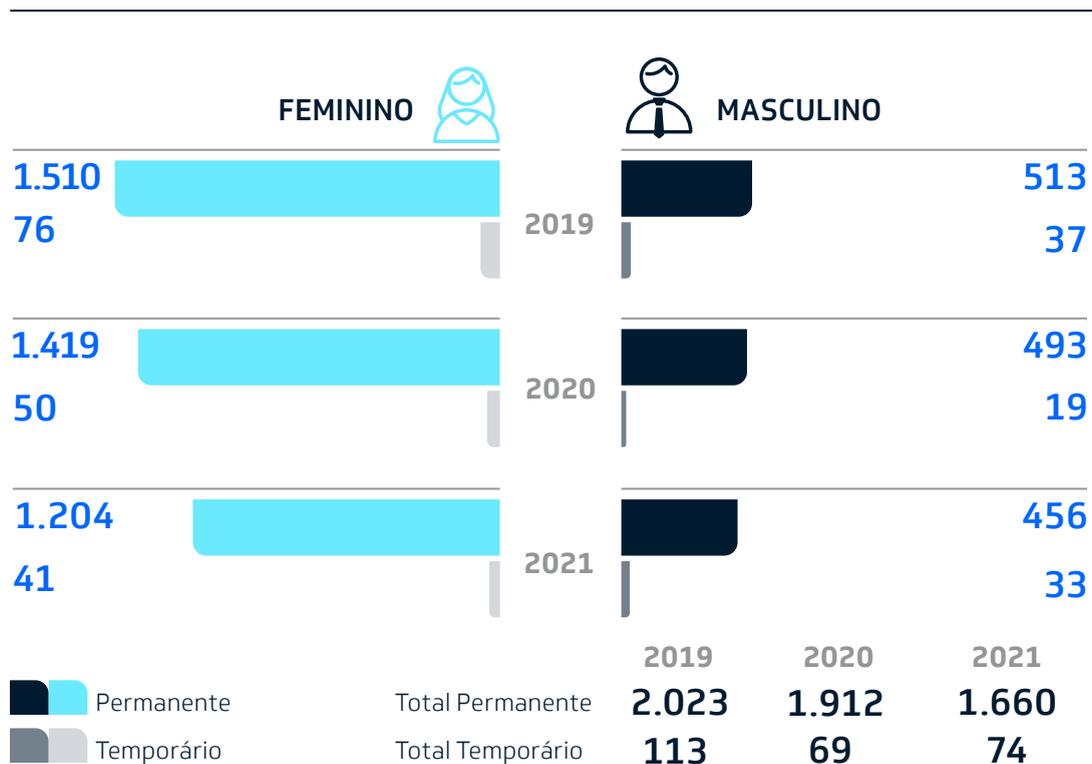
Perfil dos colaboradores

A Odontoprev encerrou o ano de 2021 com 1.734 colaboradores, entre temporários e permanentes. Mesmo com a inclusão das empresas Mogidonto e Boutique, houve redução de 12,5% no quadro funcional devido a terceirização do Call Center.

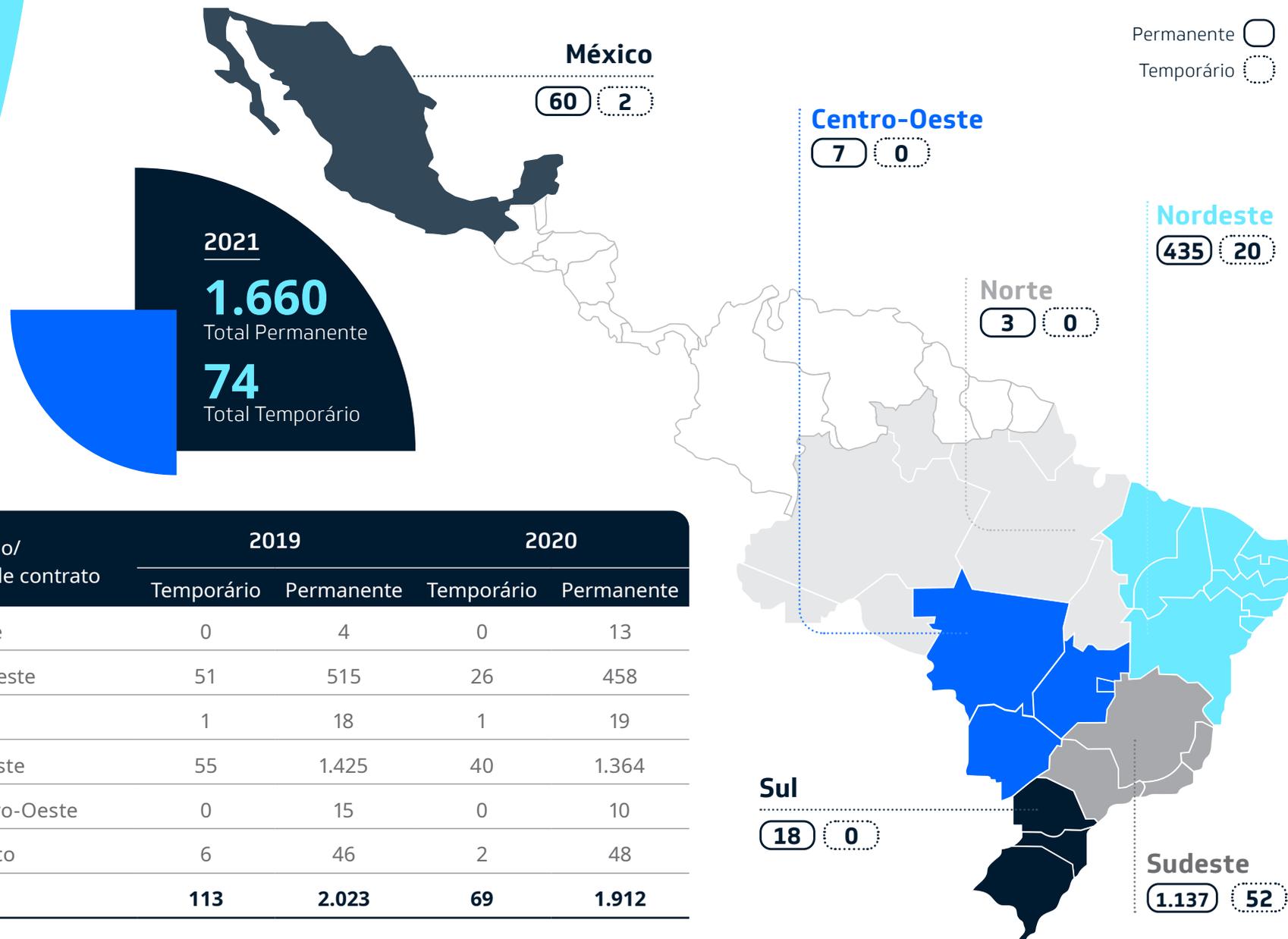
Todos os colaboradores CLT estão abrangidos por acordos e convenções coletivas de sindicatos.

GRI 102-8

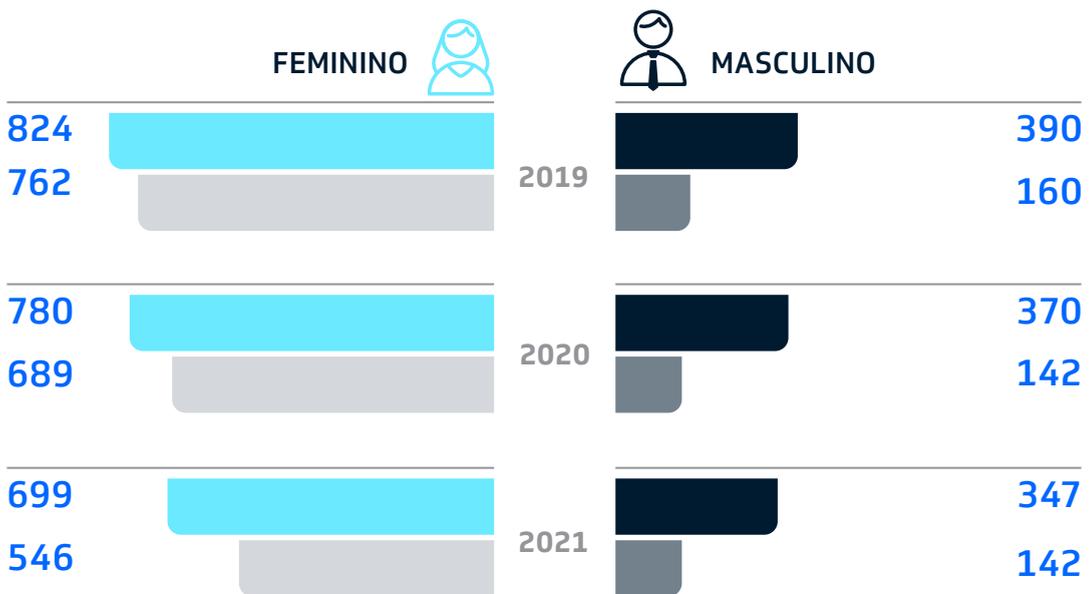
Número total de empregados por contrato de trabalho (permanentes e temporários), por gênero



Número total de empregados por contrato de trabalho (permanentes e temporários), por região.



Número total de empregados por tipo de emprego (tempo integral ou período parcial), por gênero



	2019	2020	2021
Período integral	1.214	1.150	1.046
Período parcial	922	831	688
Total período integral	1.214	1.150	1.046
Total período parcial	922	831	688

Pesquisa de clima

A Pesquisa de Engajamento e Clima Organizacional realizada em 2021 manteve o alto índice de favorabilidade e fidelidade na Companhia (92%). Entre os aspectos que obtiveram melhor pontuação nessa edição da pesquisa foram estratégia da empresa, ambiente físico, imagem e engajamento.



Espaço de convivência da Matríz Odontoprev

Diversidade

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 202-2, 405-2

O tema de diversidade e igualdade é considerado crucial para a perenidade dos negócios. Uma empresa que deseje se manter ativa no mercado deve ser representativa da composição da sociedade, diversa em gênero, raça, classes sociais, orientações ideológicas, religiosas e sexuais, para que possa também entender seus atuais e potenciais clientes. Por isso, a Odontoprev busca avançar na diversidade em vários aspectos,

estimulando um ambiente aberto para novas visões e perspectivas, desenvolvendo a liderança, trazendo voz aos públicos diversos.

A condução do tema de diversidade na Companhia já rendeu certificados e reconhecimentos, como a inclusão no Índice Bloomberg de Igualdade de Gênero 2021 (GEI – Gender-Equality Index), pelo terceiro ano consecutivo. Apenas 13 empresas brasileiras aparecem no ranking composto por 414 companhias de capital aberto de todo o mundo, comprometidas em apoiar a equidade de gênero.

Com o compromisso de trazer mais equidade para a Companhia e disseminar a cultura de diversidade e inclusão, a Odontoprev lançou, em agosto de 2021, o programa OdontoPlural, composto por comunicados e palestras. Para elaboração do programa foi criado um Comitê de Diversidade e Inclusão, atualmente composto por 16 membros de diversas áreas da Companhia e que se reúne a cada 15 dias para deliberar sobre o tema.

Nesse primeiro ano, os esforços foram concentrados em Gênero e PCDs. Entre as ações, tivemos o compromisso com Equidade, como parte do Pacto Global da ONU. Outra iniciativa importante foi a realização da pesquisa sobre a caracterização demográfica da Companhia, percepções sobre violência e mulheres na Odontoprev. Os colaboradores também contaram com uma palestra virtual sobre empreendedorismo feminino, outra sobre vieses inconscientes e encontros para refletir sobre diversidade e inclusão.

Equidade é prioridade – Pacto Global da ONU

GRI 102-22

Odontoprev assumiu o compromisso do Pacto Global da ONU de ter 30% de mulheres na alta liderança até 2025 e 50% até 2030, sendo que Companhia já alcançou a meta de 30%.

Prioridade

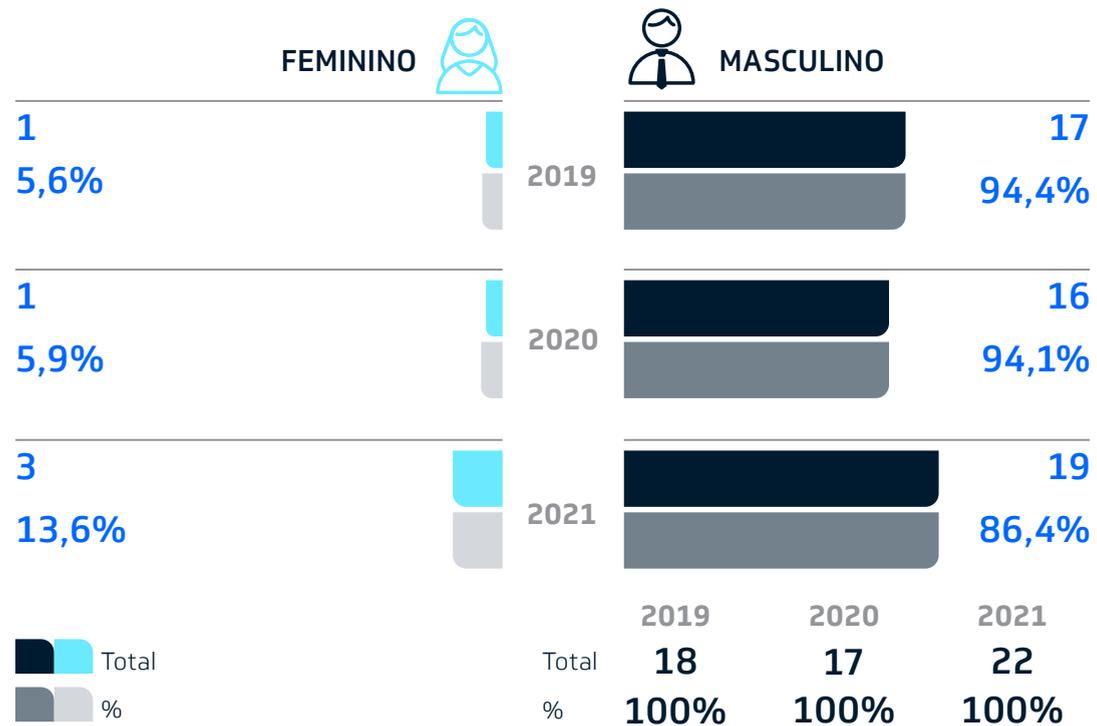
30% 

de mulheres na alta liderança até 2025 e 50% até 2030 é a meta do Programa Equidade.

Para 2022, há o compromisso de aumentar as contratações de PCDs e garantir sua inclusão, o que pode ser acompanhado por uma pesquisa antes de completarem 90 dias de registro e também em outros momentos de sua jornada na Companhia. Não há registro, na série histórica de 2019 a 2021, de colaboradores PCDs em órgãos de governança.

GRI 405-1

Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança¹, por gênero



Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança, por faixa etária

Faixa etária	2019		2020		2021	
	Total	%	Total	%	Total	%
Abaixo de 30 anos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
30 a 50 anos	4	22,2%	3	17,6%	5	22,7%
Acima de 50 anos	14	77,8%	14	82,4%	17	77,3%
Total	18	100%	17	100%	22	100%

Nota: Órgãos de governança: diretoria, conselho de administração, conselho fiscal e comitês de assessoramento

Percentual de empregados por categoria funcional, por faixa etária

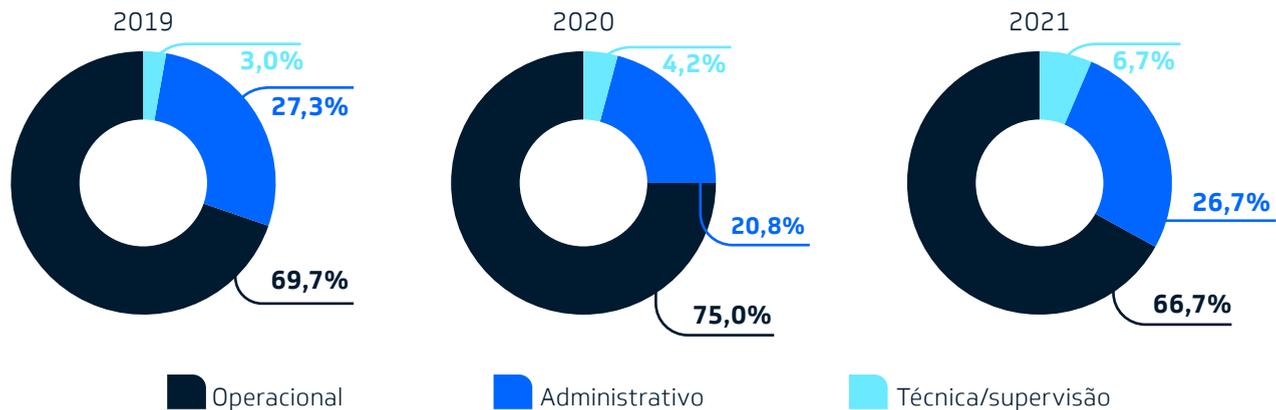
Categoria funcional	2019			2020			2021		
	< 30 anos	30 a 50	> 50 anos	< 30 anos	30 a 50	> 50 anos	< 30 anos	30 a 50	> 50 anos
Diretoria	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	42,9%	57,1%	0,0%	42,9%	57,1%
Superintendência e gerência	4,0%	60,0%	36,0%	7,0%	64,8%	28,2%	1,3%	70,9%	27,8%
Técnica/supervisão	10,0%	79,0%	11%	10,9%	77,2%	11,9%	8,9%	77,8%	13,3%
Administrativo	26,5%	66,1%	7,4%	31,1%	62,0%	6,9%	27,2%	63,5%	9,3%
Operacional	48,3%	47,0%	4,7%	47,0%	48,3%	4,7%	37,0%	54,5%	8,5%
<i>Trainee</i>	100%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%
Estagiário	93,3%	6,7%	0,0%	92,5%	7,5%	0,0%	85,7%	14,3%	0,0%
Aprendiz	100%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%
Total	37,4%	55,3%	7,3%	37,8%	55,2%	7,0%	30,7%	59,5%	9,8%

Percentual de empregados por categoria funcional, por gênero

Categoria funcional	2019		2020		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	87,5%	12,5%	85,7%	14,3%	85,7%	14,3%
Superintendência e gerência	54,7%	45,3%	57,7%	42,3%	57,0%	43,0%
Técnica/supervisão	36,0%	64,0%	34,8%	65,2%	32,2%	67,8%
Administrativo	27,6%	72,4%	28,3%	71,7%	28,2%	71,8%
Operacional	18,3%	81,7%	18,0%	82,0%	18,8%	81,2%
Trainee	50,0%	50,0%	66,7%	33,3%	57,1%	42,9%
Estagiário	40,0%	60,0%	42,9%	57,1%	28,6%	71,4%
Aprendiz	29,3%	70,7%	20,8%	79,2%	27,3%	72,7%
Total	25,7%	74,3%	25,8%	74,2%	28,3%	71,7%

Percentual de empregados por categoria funcional, por indicador de diversidade

Em porcentagem / Indicador de diversidade: PCD



GRI 405-2, 103-2, 103-3

Proporção da remuneração recebida pelas mulheres e por homens por categoria funcional¹

Categoria funcional ²	2019	2020	2021 ³
Diretoria	0,79	0,82	0,92
Superintendência e gerência	0,88	0,88	0,91
Técnica/supervisão	1,00	0,99	0,93
Administrativo	0,78	0,75	0,75
Operacional	0,97	1,00	1,00
Trainee	1,12	0,91	1,00

¹Valores foram calculados levando em consideração a remuneração total (salário + PPR, principais componentes da remuneração atualmente).

²Categorias funcionais: Operacional - Atendentes, auxiliares, operadores, promotores de venda, digitadores, motoristas, e recepcionistas Administrativo - Analistas, assistentes, secretárias, consultores, auditores, líderes, dentistas, especialistas, advogados, estatísticos, administradores, técnicos Técnica/Supervisão - Supervisores e líderes MEX Superintendência e Gerência - Gerentes, superintendentes e Director MEX Diretorias - Diretores Trainee - Jovens Empreendedores Aprendizes - Aprendizes Estagiários - Estagiários e Becários MEX *em 2020 becários foram considerados aprendizes, alterados em 2021.

³Em 2021 foi realizada uma revisão salarial para os diretores. Para Diretores, desconsideramos o Diretor Presidente do cálculo de proporção de remuneração.



Tairine Santos (Jurídico)

Desenvolvimento Profissional

Capacitação

GRI 404-1

Média de horas de capacitação por empregado, por gênero

Gênero	2019		2020		2021 ¹		Δ 2020/2021	
	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas	Total de horas	Média de horas
Homens	9.334	17,30	12.053	23,58	12.810	26,19	6,3%	11,1%
Mulheres	17.516	11,03	17.448	11,87	14.178	11,38	-18,7%	-4,1%
Total horas de treinamento	26.850	12,26	29.501	15,14	26.988	15,51	-8,5%	2,4%

¹Em 2021 foi realizada a terceirização do *call center*, que gerou redução nas horas de capacitação internas do ano comparado ao ano anterior. Sendo assim, tivemos 7.530 horas de treinamento realizados com a empresa terceirizada, além de capacitações com os times comerciais da Bradesco e treinamentos em instituições que apoiamos. No total tivemos 9.145 horas de capacitação para o público externo, 26.660 horas de capacitação para os colaboradores Brasil e 328 horas de treinamento com participação do time do México.

Média de horas de capacitação por empregado, por categoria funcional

Categoria funcional	2019		2020		2021		Δ 2020/2021	
	Total de horas	Média de horas						
Apoio	15.923	16,60	9.750	11,55	5.414	10,08	-44,5%	-12,7%
Suporte	4.263	7,60	6.407	11,64	5.661	9,98	-11,6%	-14,3%
Especialista	5.719	13,17	10.533	25,19	9.657	21,41	-8,3%	-15,0%
Gestor tático	685	6,85	1.826	20,06	3.628	39,01	98,7%	94,5%
Gestor estratégico	260	3,46	941	13,25	2.294	29,03	143,8%	119,1%
Estatutário	0	0,00	44	6,28	334	47,71	659,1%	659,7%

A Odontoprev possui uma política de treinamento para orientar sobre o diagnóstico de necessidades de treinamento (DNT) e demais frentes relacionadas ao tema, como integração de novos colaboradores, treinamentos obrigatórios, universidade corporativa, programas de treinamento para públicos específicos e desenvolvimento de treinamentos presenciais e online.

Também dispõe de um Sistema de Gestão de Aprendizagem que consiste em uma plataforma de ensino virtual com mais de 40 cursos que abordam desde aspectos técnicos aos comportamentais disponíveis para todos os colaboradores.

O uso da tecnologia para treinamentos online possibilitou a

democratização do conhecimento para toda a Companhia. Nos programas de treinamento desenvolvidos ao longo de 2021 foram abordados 36 temas, que somaram 12.396 participações, em 36 mil horas (somando treinamentos para público externo), um crescimento de 18% na comparação com 2020.

12.396

participações nos programas de treinamento desenvolvidos ao longo de 2021.

As 5 competências Odontoprev



Inova para Evoluir



Colabora Sem Fronteiras



Move o Negócio



Aprende Sempre (colaboradores) /
Forma Times Vencedores (liderança)



Busca Excelência ao Servir

Entre os principais programas de capacitação estão:



Liga dos Multiplicadores 2.1

Programa em que um time de especialistas voluntários ajuda a disseminar a cultura de colaboração ao multiplicar seus conhecimentos entre os colegas. Em 2021, foram incluídos cinco temas no programa.



Profissional do Futuro

Treinamentos focados nos temas e tendências de futuro, que exigem o desenvolvimento de novas competências. Trata-se de uma trilha virtual, transmitida ao vivo pela plataforma Teams, para aprendizado contínuo. O primeiro tema, dos sete abordados em 2021, foi gestão de mudanças. Esses cursos serão inseridos na plataforma de conhecimento em 2022.



Programa de Liderança

Lançado em 2021 com o intuito de desenvolver competências e habilidades essenciais das lideranças da Companhia: agilidade e inovação, foco no cliente, estratégia e gestão de negócios, gestão e liderança de equipes, relacionamento e influência.



Tudo
começa
com um
sorriso.

63%

foi a taxa de efetivação dos
estagiários no ano de 2021.

Estephane Diamantino Sousa
e Ismaelita Silva Santos
(Financeiro)

Recrutamento e seleção

A atração de novos talentos tem início com programa de estágio, com um alto índice de aproveitamento para contratação.



Programa de estágio

A edição de 2021 visou uma maior inclusão de jovens em aspectos socioeconômicos, identidade de gênero e raça, com exclusão dos filtros de faculdades e de exigências técnicas, como pacote office e idiomas. O programa contou com a entrada de nove estagiários em agosto de 2021, que tiveram uma semana de integração, para conhecer melhor sobre o nosso negócio, as áreas da companhia, treinamento para atuação em *home office*, além de bate-papos com ex-estagiários e diretores da Companhia.

Nos 12 meses do programa, os estagiários passam por treinamentos e *workshops* de habilidades técnicas e comportamentais, avaliações de desempenho e *feedbacks* por seus gestores e área de Recursos Humanos e começaram a desenvolver um Projeto Desafio, visando oportunidades de melhorias e resultados em sua área de atuação, com acompanhamento trimestral e apresentações finais para os diretores das áreas. Na edição de 2020, finalizada em meados de 2021, a taxa de efetivação dos estagiários foi de 63%.



OdontoTech

Programa de estágio focado na área de TI, em parceria com o Centro Educacional Assistencial Profissionalizante (CEAP), instituição que apoia jovens em situação de vulnerabilidade social com cursos profissionalizantes para ingressarem em seus primeiros empregos. O processo seletivo foi exclusivo para alunos do CEAP a partir dos 17 anos, com dez jovens escolhidos para participar do programa. O OdontoTech conta com a mesma estrutura do programa de estágio original, com a diferença de haver uma grande imersão em TI.



A importância e o impacto desse projeto (OdontoTech) na minha vida tanto profissional quanto pessoal, é surreal! Me ajudou a abrir novos horizontes e a olhar mais para dentro de mim. Através desse projeto venho aprimorando meus conhecimentos em estratégias e pessoas atuando dentro da governança de TI"

Matheus Gomes Silva

Estagiário do programa OdontoTech



Jovens aprendizes

Em maio de 2021, 31 aprendizes foram admitidos na Odontoprev, passaram por 14 dias no curso de capacitação da instituição Ser Mais e iniciaram sua jornada em diversas áreas da Companhia para um programa de 15 meses, em uma trilha especial de treinamentos técnicos e comportamentais.





Programa Jovens Empreendedores

O Jovens Empreendedores é o principal programa de formação de líderes. O programa contou com 2.273 inscritos, finalizando com sete aprovados, para áreas com projetos de grande relevância para a empresa. Os jovens passam por um acompanhamento estruturado direto com a equipe de RH, plano de desenvolvimento acelerado (coaching, mentoria, treinamentos técnicos e comportamentais), além de acompanhamento de desempenho com metas e avaliação 360°, visando o desenvolvimento constante para assumir posições de liderança. Ao longo das dez edições já realizadas, foi registrada uma taxa de retenção de 60% de jovens, que hoje ocupam cargos de liderança: 8 gerentes e 5 supervisores.

Retenção

Além de um ambiente saudável e que promova o crescimento profissional constante, oferecer benefícios diferenciados é uma forma de reter os melhores talentos na Companhia. Adicionalmente aos benefícios tradicionais do mercado, a Odontoprev passou a oferecer em 2021:

- Lactário para mães em período de amamentação ao retornar da licença-maternidade
- Licença paternidade estendida (20 dias)
- Atendimento psicológico 100% gratuito

Os benefícios direcionados às mulheres (Programa Geração Saudável, lactário e auxílio creche) e a participação em iniciativas de valorização da mão de obra feminina (Selo Social Empresa Amiga da Mulher, Equidade é prioridade, da ONU Mulheres, com o compromisso de ter 30% até 2025 e 50% até 2030 de liderança feminina) nos possibilita dar melhores condições para as colaboradoras, contribuindo para a retenção de talentos. Em 2021, por exemplo, foi possível reter 66% das profissionais que completaram 12 meses de trabalho após o retorno da licença.



Selo Social Empresa Amiga da Mulher, Equidade é prioridade, da ONU Mulheres, com o compromisso de ter **30%** até 2025 e **50%** até 2030 de liderança feminina.

Licença maternidade/paternidade	2019		2020 ¹		2021	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens ²	Mulheres
Número total de empregados com direito a tirar licença-maternidade/paternidade	550	1586	512	1469	489	1245
Número total de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade	-	69	-	50	12	56
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença-maternidade/paternidade	-	58	-	57	12	57
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após uma licença-maternidade/paternidade e continuaram empregados doze meses após seu retorno ao trabalho	-	40	-	37	-	38
Taxa de retorno ao trabalho de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade	-	100%	-	100%	-	100%
Taxa de retenção de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade	-	69,0%	-	64,9%	-	66,7%

¹ Para 2020, a retenção dos funcionários foi afetada pelo plano de redução da Folha, em vista dos efeitos da pandemia.

² Atualmente, não há registro da informação de licenças paternidade para reporte. Foram utilizados os pagamentos de auxílio enxoval para homens, como valor aproximado para as licenças, porém o valor não contempla as datas de entrada e saída de licença.

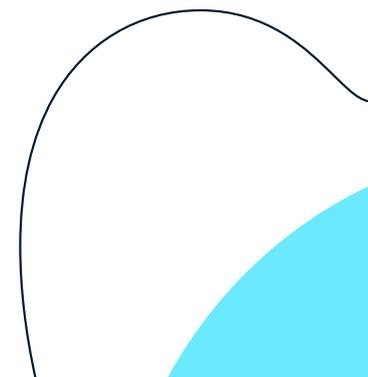
Avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho é realizada para subsidiar o plano de carreira, o Plano de Participação nos Resultados (PPR) e competências em geral. Os resultados permitem direcionar

os colaboradores para melhoria do desempenho profissional.

Já a avaliação de competências para lideranças a partir dos cargos de supervisão ocorre no formato 360°,

com avaliação dos pares, equipes, clientes internos e gestores. Em 2021 houve uma revisão das competências avaliadas, que vai refletir nas avaliações a serem conduzidas em 2022.



Programas de Reconhecimento

Valorizamos quem faz acontecer, quem cresce junto com a Odontoprev e ajuda a levar a odontologia e sorrisos para milhões de pessoas. Por esse motivo, foram lançadas algumas frentes de reconhecimento em 2021.



Promoção e Mérito

Lançado em maio de 2021, o programa visa reconhecer e valorizar os talentos, além de tornar o processo de movimentação cada vez mais claro para todos os colaboradores da Companhia. Conta com iniciativas que incentivam e orientam o gestor a tornar esse momento especial para o colaborador e para todo o time. Também é feita uma comunicação pelo RH por e-mail, assim como uma comunicação mensal destacando todos os promovidos, que recebem um Kit Talento em sua residência. Na edição de 2021, 381 colaboradores foram reconhecidos, sendo 196 méritos e 185 promoções.



Destaques do Ano 2021

O objetivo do programa, lançado em novembro de 2021, foi reconhecer os colaboradores que se destacaram durante o ano com base nas competências: Colabora sem fronteiras, Busca excelência ao servir, Move o negócio, Inova para evoluir, Aprende sempre (categoria colaborador não gestor) e Forma times vencedores (categoria gestor). Os Destaques do Ano (10 colaboradores) ganharam um vale presente de R\$ 400 e foram reconhecidos na *live* de final do ano.



Reconheço Você! Cultura do Elogio

Com pequenas ações, é possível mudar o dia a dia dos colaboradores, melhorar o clima organizacional, valorizar a marca empregadora e reforçar o orgulho em pertencer. Pensando nisso, foi lançado o programa "Reconheço Você!", para incentivar o elogio e o reconhecimento por ações e entregas do dia a dia. Os gestores encaminharam para o RH um formulário, contando de forma resumida a entrega a ser elogiada. Compilados, esses elogios foram encaminhados por e-mail aos colaboradores, de forma individual e personalizada, reconhecendo e valorizando o trabalho realizado. Os colaboradores também foram incentivados a trocarem elogios com os colegas que contribuíram para tal realização. Foram 115 colaboradores reconhecidos pelo programa em 2021.



Tempo de Casa

Lançado em agosto de 2021, em comemoração ao aniversário da Odontoprev. Com o mote da campanha "Seu sorriso, nossa história!", 410 colaboradores com mais de 10 anos de empresa foram reconhecidos e valorizados. Eles receberam em suas residências um Kit Festa personalizado.



Espaço Saúde
na Matriz
Odontoprev

Saúde integral

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 403-6, 403-9

Conscientizar os colaboradores sobre a importância de cuidar da saúde, tanto física quanto mental, é a missão do Comitê de Saúde, formado por membros do RH e responsável por gerenciar o programa de qualidade de vida da Companhia, denominado "Vida Leve".

O "Vida Leve" tem iniciativas que incentivam o equilíbrio da vida pessoal e profissional e, mensalmente, são divulgados através do e-mail corporativo as ações ligadas a ele. Baseado em quatro pilares – mente, corpo, nutrição e atividade física –, aborda temas como alimentação saudável, práticas corporais, esclarecimento sobre doenças crônicas, prevenção à saúde da mulher e do homem - incluindo o emocional -, além da abordagem de hábitos prejudiciais à saúde. Há ainda

o programa Geração Saudável, que acompanha mensalmente a saúde das gestantes da Companhia.

Em 2021, o programa ganhou uma vertente direcionada para a saúde emocional. Uma das iniciativas nessa frente foi a disponibilização do OrienteMe, um serviço de terapia psicológica para auxiliar os colaboradores e dependentes nesse período. Desde seu lançamento, em maio, até o encerramento do ano, foram contabilizados 140 atendimentos. Dentro do "Vida Leve" há também uma plataforma para meditação e yoga, o Zen Club, além de palestras de conscientização sobre temas relacionados à saúde. Na pesquisa de satisfação do programa, realizada no final do ano, obteve-se uma nota 4,65 em uma escala de 1 a 5.

Vida Leve em 2021



12
palestras



+ 9h
de ações



+ 600
participantes



+ 20
comunicados



572
colaboradores
aderiram ao Gympass



140 atendimentos
desde seu lançamento,
em maio, até o
encerramento do ano.



Nota **4,65** na
pesquisa de
satisfação em uma
escala de **1 a 5**.

As ações de promoção da saúde e prevenção de doenças que se estenderam para a marca Odonto System em 2021, somaram 306 comunicações, 63 palestras (57 ao vivo e 5 gravadas), em um total de 1.500 participantes.

Em sua sede, a Odontoprev conta com um o Espaço Saúde (SaúdeiD), ambulatório médico assistencial de Atenção Primária, com Médica de Família e Comunidade, que tem como atividade principal a gestão de saúde de cada colaborador, com atendimento de consultas de rotina e seguimento clínico com foco na prevenção de doenças e promoção de saúde. Nesse espaço também acontecem palestras, encontros e bate-papos.

A equipe tem contato próximo à administração do convênio médico para apoio direto em internações, liberação de procedimentos, rede credenciada e demais ações que possam ser necessárias. A estrutura conta com técnica de Enfermagem, sala de medicação e repouso. O pronto atendimento clínico está aberto também a terceiros e eventuais clientes em visitas.

Em sua sede, a Odontoprev conta com um o Espaço Saúde (SaúdeiD), ambulatório médico assistencial de Atenção Primária, com Médica de Família e Comunidade.

Acionistas

A Odontoprev mantém um relacionamento transparente e próximo com os seus cerca de 60 mil acionistas. Divulga documentos no site exclusivo de Relações com Investidores e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), além de usar outros canais de comunicação para detalhar assuntos questionados, esclarecer dúvidas e atender solicitações de reuniões e *calls* para discussões. Também realiza reuniões diretamente com investidores, participa de conferências no Brasil e no exterior e responde questionários que têm como objetivo levantar dados e ranquear as empresas do mercado, a fim de informar pessoas físicas ou jurídicas sobre o negócio.



Fornecedores

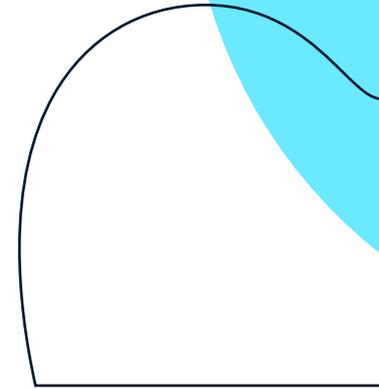
GRI 102-9, 414-1, 308-1

A gestão de fornecedores na Odontoprev visa possibilitar que o relacionamento entre Odontoprev e sua cadeia de suprimentos seja pautado em critérios claros e objetivos de respeito, transparência, integridade e confiança, além de minimizar impactos socioambientais através das avaliações que os fornecedores são submetidos. A Política de Gestão de Fornecedores, revisada em novembro de 2021, documento que detalha o cadastramento, as classificações de risco (por faixa de valor da contratação, mídia negativa dos administradores, análise financeira, faturamento para o governo e conflito de interesse) e a periodicidade da revisão de fornecedores.

A cadeia de suprimentos da Odontoprev encerrou 2021 com 693 empresas cadastradas, a maioria de prestadores de serviços de TI, marketing, treinamento, manutenção predial e serviços jurídicos. Todos os contratos foram firmados com base em critérios ambientais, sociais, de

boas práticas trabalhistas e de direitos humanos, possuindo cláusulas mandatórias de observância às premissas de ética e anticorrupção, respeitando a regulamentação vigente, a Política de Combate à Corrupção e Demais Ilícitos e o Código de Ética da Companhia. A homologação dos fornecedores é feita por meio de uma plataforma que consulta automaticamente bases públicas de dados.

Os principais fornecedores são submetidos a avaliações trimestrais, onde são observados aspectos socioambientais e de *compliance*, além de eficiência e de inovação. Ao término de um ciclo de 12 meses, os fornecedores melhor avaliados são premiados em um evento que conta com a presença da diretoria Odontoprev - suspensa durante a pandemia, a ser retomado brevemente. Um avanço previsto é o monitoramento da cadeia de suprimento dos principais fornecedores da Companhia.



Avaliação ambiental de fornecedores

Porcentagem de novos fornecedores (contratados) selecionados com base em critérios ambientais



413

Total de **novos fornecedores** que foram **considerados para contratação**



100%

Total de **novos fornecedores** contratados com base em **critérios ambientais**



Governança

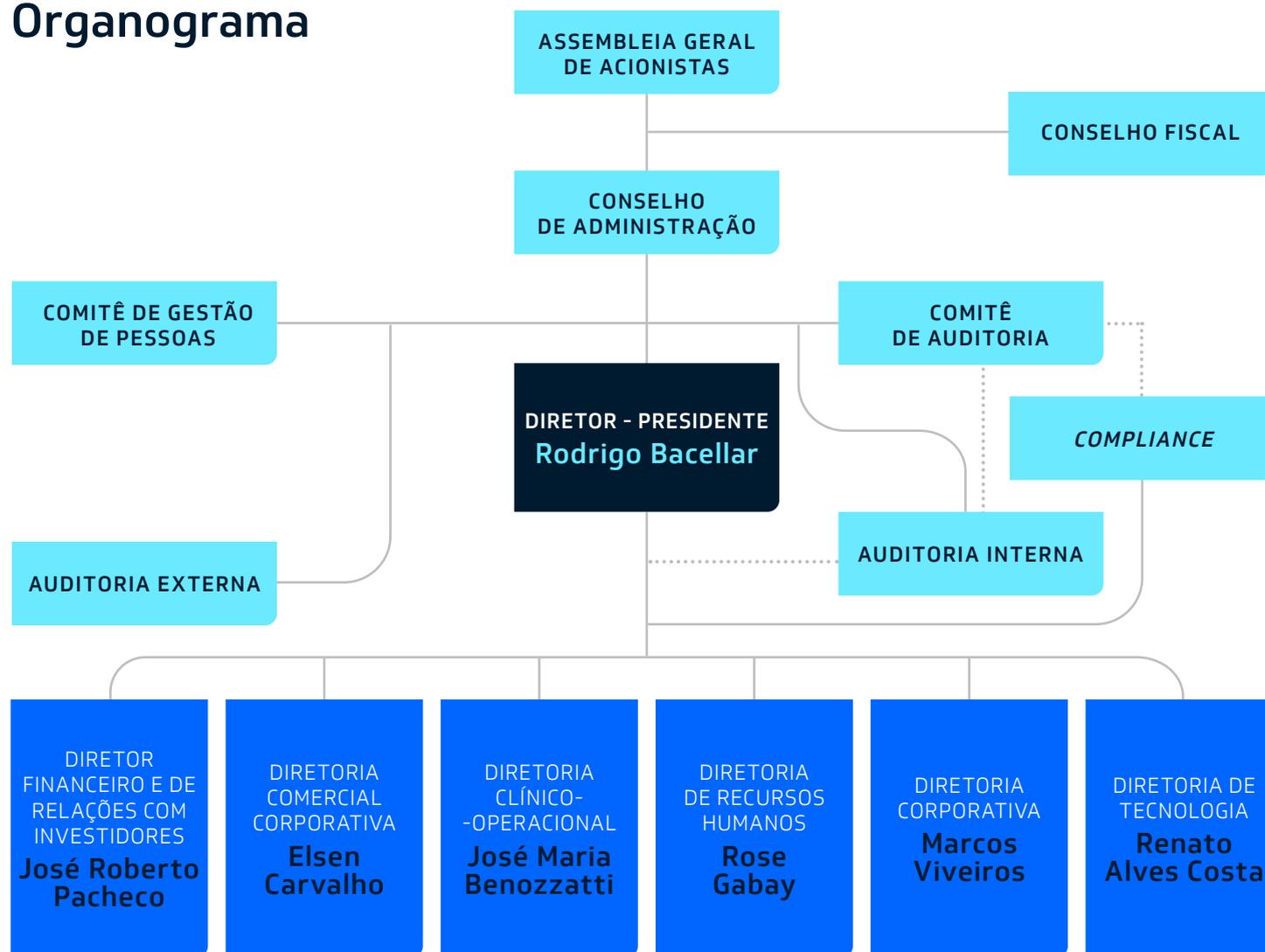
- 66** Governança corporativa
- 71** Gestão de riscos
- 74** Ética e integridade

Governança corporativa

Comprometida com os aspectos ESG na condução dos negócios, a Odontoprev participa do Novo Mercado, segmento da B3 destinado às empresas que se comprometem espontaneamente com boas práticas de governança.

Entre os aprimoramentos implementados em 2021, destacam-se a criação das Políticas de Indicação dos Membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitês de Assessoramento e Diretoria da Odontoprev e da Política de Remuneração dos Administradores, revisão do Código de Ética e a decisão de tornar o Conselho Fiscal permanente. Além disso, foi estabelecida avaliação periódica do Conselho de Administração de forma coletiva, por meio de questionário respondido eletronicamente. | GRI 102-36

Organograma



Estrutura da Governança

GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-27

A estrutura de governança atualmente é composta pela Assembleia Geral de Acionistas, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, dois Comitês de Assessoramento (Gestão de Pessoas e Auditoria) e Diretoria Estatutária - todos com regimento interno. Conta ainda com as áreas de Auditoria Interna, Segurança da Informação e Privacidade de Dados e *Compliance*.



Assembleia Geral de Acionistas

Realizada anualmente, tem competência para deliberar sobre temas importantes para a sustentabilidade, o crescimento e a continuidade do negócio, como aumento ou redução do capital social e outras reformas do estatuto social; contas dos administradores e demonstrações financeiras; fusão, incorporação, cisão, dissolução e liquidação da sociedade; eleição ou destituição de conselheiros de administração e conselheiros fiscais.



Conselho de Administração

Responsável pelas políticas estratégicas gerais, pelo estabelecimento de políticas comerciais, por eleger os diretores e fiscalizar a gestão de cada um deles, é composto por oito membros efetivos (sendo dois independentes) e quatro suplentes (dois deles independentes). O mandato dos seus membros é de dois anos com direito à reeleição. O Conselho de Administração se reúne, ordinariamente, uma vez por trimestre e, extraordinariamente, quando convocado pelo presidente ou vice-presidente. Em 2021, 22,7% dos membros do conselho tinham de 30 a 50 anos e 77,3% mais de 50 anos. Os membros do CA recebem apenas remuneração fixa, refletindo comprometimento de longo prazo com a Companhia. Não há distinção de remuneração entre seus membros.



Para saber mais sobre cada um dos órgãos de governança da Odontoprev, bem como os nomes e currículos dos seus membros na gestão em exercício acesse o **Site de Relação com Investidores**.





Diretoria

Responsável pela administração do negócio, é formada por sete membros, com mandatos de dois anos. Segundo o Estatuto Social da Companhia, a Diretoria pode ser composta por no mínimo quatro e no máximo dez membros, sendo um diretor-presidente, um diretor administrativo, um diretor clínico-operacional e um diretor de relações com investidores. Em 2021, a Diretoria era composta por 86% de homens e 14% de mulheres.



Conselho Fiscal

Órgão independente da administração e da auditoria externa, tem como principal responsabilidade fiscalizar os atos dos administradores e analisar as demonstrações financeiras. Em 2021, ganhou caráter permanente e seus membros para o exercício foram eleitos em Assembleia Geral realizada no mês de abril. É constituído por três a cinco membros efetivos e suplentes em igual número. Sua remuneração é fixa.



Comitê de Auditoria

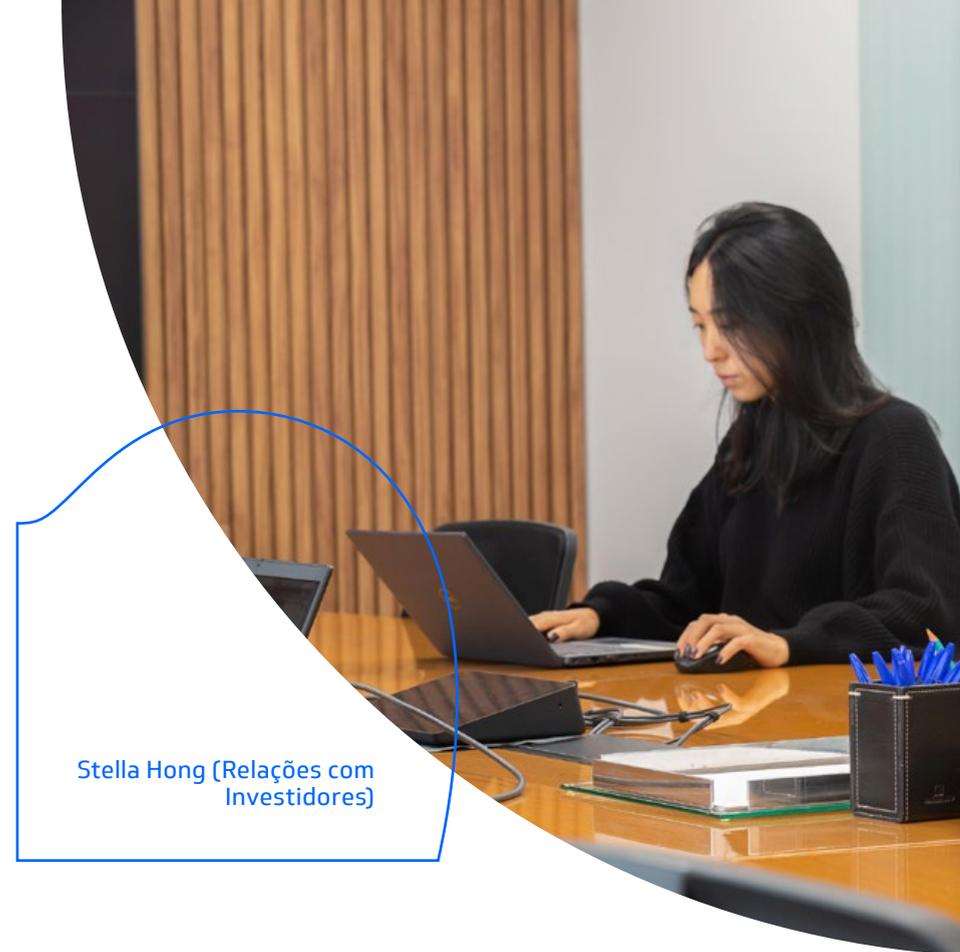
Reúne-se ordinariamente uma vez por trimestre e extraordinariamente sempre que necessário, por decisão própria ou por solicitação de qualquer de seus membros, para verificar as informações contábeis antes de sua divulgação. O Comitê se reporta ao Conselho de Administração responsável por sua eleição e destituição. É composto por no mínimo três membros, sendo que ao menos um é conselheiro independente, e ao menos um deve ter experiência em assuntos de contabilidade societária.



Comitê de Gestão de Pessoas

Trata-se de um órgão independente, de caráter consultivo e permanente, cujos membros têm mandato de um ano e possuem atribuições específicas como:

- Supervisionar e revisar as políticas e práticas de remuneração e propor ao Conselho de Administração a remuneração dos administradores;
- Assessorar o Conselho de Administração em suas responsabilidades de eleger, avaliar e destituir o diretor-presidente e demais diretores da Companhia;
- Diligenciar para que a Companhia se prepare com a antecedência necessária para a sucessão dos diretores e demais cargos-chave de seu alto escalão;
- Monitorar os programas de atração e retenção dos talentos da Companhia, indicadores de satisfação e clima organizacional;
- Observar o perfil de experiências e competências dos administradores com atenção às oportunidades de aprimoramento.



Stella Hong (Relações com Investidores)



Comitê de Apuração e Ética

Avalia as denúncias recebidas pelo Canal de Ética e, se necessário, recomenda melhorias em processo e aplica sanções aos transgressores. Composto pelos principais executivos das áreas de Recursos Humanos, Jurídico/Compliance e Auditoria Interna, o Comitê se reporta ao diretor-presidente da Companhia.

Remuneração

GRI 102-36

Conselho de Administração:

O estabelecimento da remuneração do Conselho de Administração segue as seguintes diretrizes:

- os membros do CA recebem apenas remuneração fixa, refletindo comprometimento de longo prazo com a Companhia;
- não há distinção de remuneração entre membros do CA.

Conselho Fiscal:

A remuneração dos Conselheiros Fiscais é fixa e calculada de acordo com o artigo 162, parágrafo 3º da Lei das S/A, no qual a orientação é de que a remuneração seja calculada com base em 10% da remuneração média da Diretoria Estatutária, excluídos benefícios, verbas de representação e participação nos lucros.

Diretoria:

Outra prática da Companhia é o programa “Incentivo de Longo Prazo” (ILP), que busca assegurar o comprometimento dos membros da diretoria ao trazer indicadores dos últimos três anos na composição da remuneração variável.



Clique aqui e saiba mais sobre a **Política de Remuneração dos Administradores**.



Gestão de riscos

GRI 102-15

Em consonância com a Política Interna de Governança Corporativa, Gerenciamento de Riscos e Controles Internos, o gerenciamento de riscos da Odontoprev tem por objetivo principal garantir o estabelecimento e disponibilização de processos, metodologias e ferramentas para identificar, avaliar, mensurar, tratar e monitorar as exposições a riscos atuais e emergentes, possibilitando que os administradores e gestores da Companhia tenham conhecimento dos principais riscos de suas atividades e tomem as medidas de tratamento e monitoramento necessárias, mantendo tais riscos dentro dos níveis de tolerância determinados.

Os riscos são categorizados e analisados do ponto de vista

do impacto e os mais relevantes são discutidos com a Diretoria e com o Comitê de Auditoria e, se necessário, com o Conselho de Administração. Para se definir a criticidade de cada risco identificado e categorizado, utiliza-se a matriz de probabilidade e impacto, estabelecida na Metodologia de Auditoria Interna da Companhia.

Ao longo de 2021, as áreas de controle da Companhia – *Compliance*, Jurídico, Gestão de Riscos e Controles Internos, Controladoria, Segurança da Informação e Privacidade de Dados e Auditoria Interna – somaram esforços para auxiliar as áreas de negócios e operacionais na implantação ou aperfeiçoamento de processos e controles, tornando-os mais robustos e/ou eficientes.



Os riscos são categorizados e analisados do ponto de vista do impacto e os mais relevantes são discutidos com a Diretoria e com o Comitê de Auditoria e, se necessário, com o Conselho de Administração.

Categorias de riscos dos negócios Odontoprev



Estratégico



Imagem



Legal



Subscrição de seguros



Crédito



Mercado



Liquidez



Operacional



Para informações mais detalhadas sobre os riscos, consulte o **formulário de referência** da Companhia.

Proteção de dados e cibersegurança

GRI 103-1, 103-2, 103-3, HC-DY-230a.2

Desde a promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Companhia publicou e revisou políticas visando determinar diretrizes e controles mais assertivos no tratamento de dados pessoais (PII) e dados pessoais sensíveis, incluindo PHI. O acesso a esse tipo de dado é baseado no conceito de privilégio mínimo, segregação de funções e na minimização de acesso a dados estritamente necessários para atingimento da finalidade determinada e apenas pelo tempo necessário para atingimento desta finalidade.

As bases contendo tais dados são criptografadas em repouso e em trânsito, ainda aplicando os conceitos de classificação da informação. Os períodos de retenção aplicáveis estão documentados em tabela de temporalidade publicada

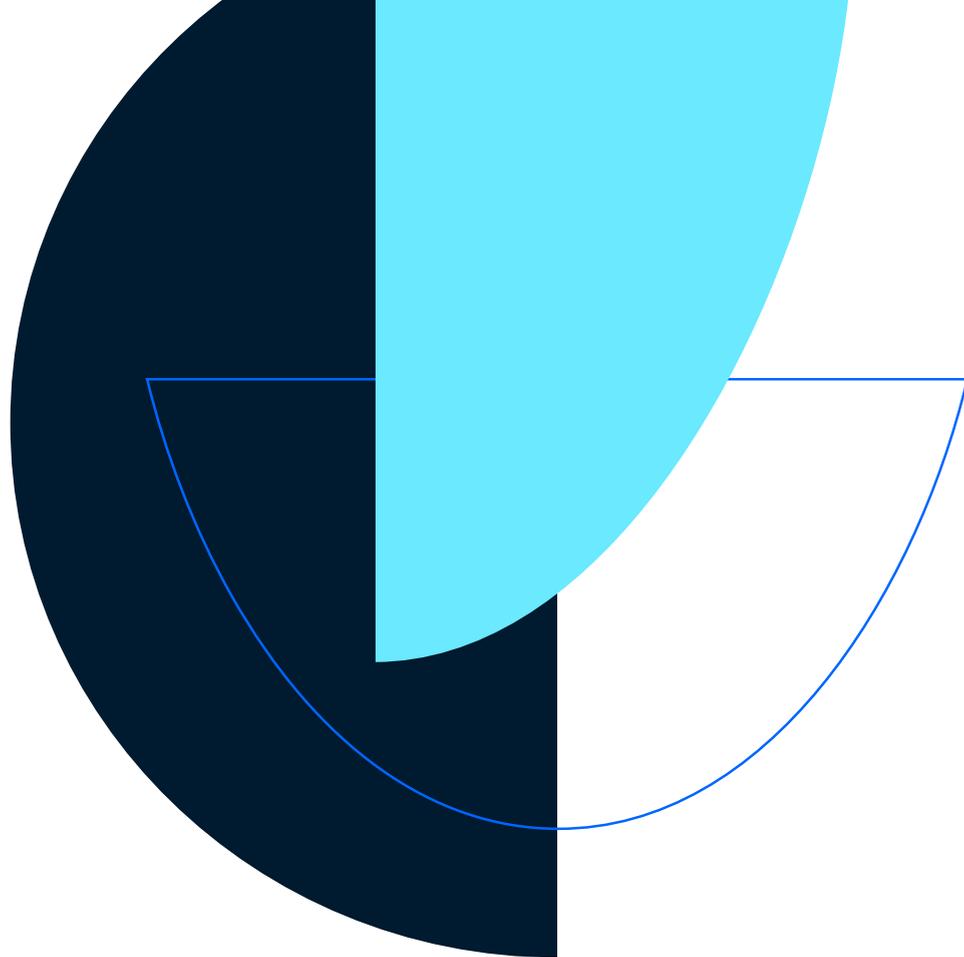
e divulgada. Cabe aos gestores dos ativos de informação observarem estes períodos e à área de Segurança da Informação, Privacidade e Proteção de Dados monitorar o cumprimento de tais diretrizes. Desvios, assim como possíveis exceções, são avaliadas pela Comissão de Segurança da Informação e Privacidade de Dados.

Todas as atividades de tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis são documentadas no inventário de dados, incluindo metodologias, pontos de coleta, uso compartilhado e período de retenção. No caso de compartilhamento de dados pessoais, estes somente são realizados com entidades com contrato ativo com a Companhia e desde que estes sejam aprovados na diligência prévia de parceiros e fornecedores.

Da mesma forma, para cada atividade de tratamento é atribuída uma base legal que serve para amparar e nortear como a atividade deve ser realizada, incluindo a execução da Avaliação do Legítimo Interesse e o Relatório de Impacto à Proteção de Dados.

A organização possui time de colaboradores dedicados ao tema de privacidade e proteção de dados, reportando-se hierarquicamente ao Data Protection Officer (DPO) da Organização e funcionalmente à Comissão de Segurança da Informação e Privacidade de Dados, órgão colegiado formado com membros da alta direção. A estrutura de governança corporativa para a gestão de privacidade inclui políticas, procedimentos, papéis e responsabilidades sobre gestão de riscos e de incidentes; gestão

de direitos do titular; gestão do inventário de dados; gestão de fornecedores; classificação da informação. Pontos focais das áreas internas foram elencados para atuarem como gestores de privacidade responsáveis pelas atividades das áreas (*privacy champions*).



Todos os titulares podem demandar seus direitos garantidos pela LGPD por meio de um canal dedicado, publicado nos portais organizacionais: www.odontoprev.com.br/portal-de-privacidade.



A Política de Riscos de Segurança da Informação detalha como os riscos relacionados ao tema são gerenciados dentro da Companhia, assim como os atores e responsabilidade.

A Companhia possui um programa de conscientização que trata de temas relacionados à privacidade e proteção de dados, assim como trilhas de conscientização específicas para os pontos focais de privacidade sobre manutenção do inventário de dados. Há uma Política de Gestão de Incidentes aprovada e publicada que contém todas as diretrizes, instruções, responsáveis e etapas de comunicação para a gestão de crises, incluindo possíveis brechas de segurança. A Política de Riscos de Segurança da Informação detalha como os riscos relacionados ao tema são gerenciados dentro da

Companhia, assim como os atores e responsabilidade.

A gestão de riscos de Segurança da informação é uma responsabilidade compartilhada com todos os usuários e todos têm participação vital no processo. Em relação aos controles tecnológicos, a companhia possui DLP, CASB, SIEM e firewall de aplicação para monitorar e prevenir possíveis brechas de segurança.

Em 2021 não foram identificadas queixas comprovadas relativas à violação da privacidade do cliente.

Ética e integridade

GRI 102-16, 102-17, 102-25, 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2

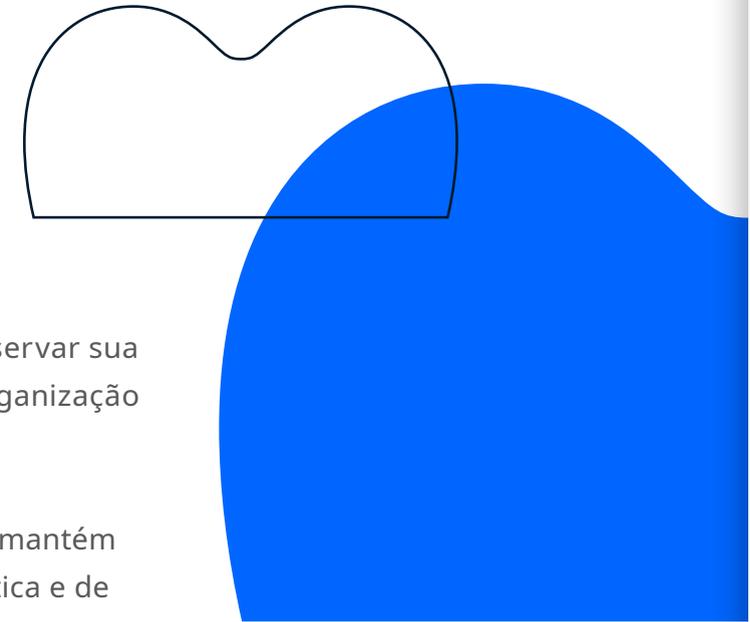
Para que a ética pautasse sempre as decisões no dia a dia da organização e norteasse o seu comportamento diante dos dilemas e da complexidade do mundo atual, a Companhia possui Código de Conduta Ética, aderido por todos os colaboradores e a Política de Combate à Corrupção e Demais Atos Ilícitos. Os documentos

reúnem os princípios fundamentais que pautam as ações profissionais e os padrões de comportamento esperados dos colaboradores e estão disponíveis no [site de RI](#).

Todos os colaboradores, assim como outros públicos, como fornecedores e parceiros, devem assinar o Termo de Conduta Ética anexo ao código, atestando o conhecimento sobre o documento e se comprometendo a cumprir suas

diretrizes, de forma a preservar sua imagem e confiança da organização para o público em geral.

Além disso, a organização mantém treinamento de conduta ética e de *compliance*, ambos mandatórios para todos os colaboradores, promovendo aculturação sobre o tema. Os treinamentos fazem parte do Programa de Combate à Corrupção e Demais Atos Ilícitos e do Programa de Integridade



da Companhia. Em 2021, os comunicados sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção alcançaram a totalidade dos colaboradores e o total de colaboradores capacitados no treinamento de conduta ética e *compliance* foi de aproximadamente 74%.

Os treinamentos fazem parte do Programa de Combate à Corrupção e Demais Ilícitos e do Programa de Integridade da Companhia.

74% 
dos colaboradores capacitados no treinamento de conduta ética e *compliance*.

Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção | GRI 205-2

Categoria funcional		2020		2021	
		Comunicados	Capacitados	Comunicados	Capacitados
Diretoria	Número	7	7	7	7
	Percentual	100%	100%	100%	100%
Gerência	Número	62	32	80	57
	Percentual	100%	51,6%	100%	71,2%
Técnica/ Supervisão	Número	83	68	90	73
	Percentual	100%	81,9%	100%	81,1%
Administrativo	Número	948	730	728	554
	Percentual	100%	86,1%	100%	76,1%
Operacional	Número	843	633	822	580
	Percentual	100%	75,1%	100%	70,6%
Trainee	Número	4	4	7	7
	Percentual	100%	100%	100%	100%
Total	Número	1.947	1.474	1.734	1.278
	Percentual	100%	75,7%	100%	73,7%

No que se refere ao combate à lavagem de dinheiro e demais fraudes, o Departamento Financeiro possui processo em que acompanha e avalia os pagamentos suspeitos, mantendo reporte periódico para acompanhamento da área de *Compliance*, em atendimento a regulamentação sobre o tema.

A Companhia possui políticas e normas internas importantes para o Programa de Integridade e a gestão de combate à corrupção. O Programa de Integridade foi auditado em 2021 por empresa externa e não foram encontradas irregularidades.

Para orientações a respeito de situações e comportamentos éticos e lícitos e sobre integridade organizacional, os colaboradores da Odontoprev podem contatar as áreas de Recursos Humanos e de *Compliance*. São disponibilizados treinamentos sobre o tema com orientação de como agir se identificadas possíveis situações em desacordo com o Código de Conduta Ética da Companhia. Para prevenir conflitos de interesse, a Companhia se pauta nas diretrizes presentes no Código de Conduta Ética sobre o tema e na Política de Transações com Partes Relacionadas.



A Companhia possui políticas e normas internas que definem o Programa de Integridade e a gestão de combate à corrupção. Auditado por empresa externa.

No próximo ciclo, a Política de Combate à Corrupção e Demais Ilícitos da Companhia deve passar por revisão para adequação a melhorias implementadas no período. Além disso, em 2022 está prevista a atualização da Matriz de Riscos de *Compliance* da Companhia, onde o tema Combate à Corrupção é um dos temas centrais.

Canal Ético

A Odontoprev encoraja os colaboradores a relatarem qualquer suspeita de irregularidade no ambiente de trabalho ou descumprimento do Código de Conduta Ética, leis ou normas internas. Para tanto, disponibiliza para administradores, colaboradores, clientes, beneficiários, rede credenciada, parceiros, fornecedores, acionistas e público externo o Canal Ético, que pode ser acessado através do portal da Companhia. Podem ser registrados, de forma confidencial ou identificada, fatos ou situações que possam causar

Após apuradas, as denúncias são avaliadas pelo Comitê de Apuração e Ética e, se necessário, recomendações de melhorias em processos são emitidas e sanções aos transgressores são aplicadas.

Ana Silvia Rosiello Trojbicz
e Rogerio Mitsuharu Okada
(Implantação)



prejuízos à imagem ou aos negócios, por estarem em desacordo com dispositivos legais, instrumentos normativos, políticas corporativas e procedimentos da Companhia, além de violações ao Código de Conduta Ética. As denúncias são analisadas por meio de processo formal e as medidas necessárias tomadas de forma imparcial.

O Canal Ético é gerido e operacionalizado pela área de *Compliance* da Companhia, responsável por coordenar a apuração de todas as denúncias recebidas e que tenham indício de autoria e materialidade. Após

apuradas, as denúncias são avaliadas pelo Comitê de Apuração e Ética e, se necessário, recomendações de melhorias em processos são emitidas e sanções aos transgressores são aplicadas. O Comitê se reporta ao diretor-presidente da Companhia. Também são feitas apresentações periódicas sobre o Canal Ético ao Comitê de Auditoria.

No questionário respondido ao ISE/B3, à Odontoprev foi atribuída grau zero no RepRisk, reforçando o baixo risco ao qual a Companhia está exposta.



Desempenho do ano

Patricie Ramalho Teodoro e Victoria Liz Santos Gentilin (Segurança da Informação)

A Odontoprev reforçou seu posicionamento estratégico, em 2021, com atuação especializada para cada segmento de cliente, otimizando a captura de oportunidades e geração de valor. Alcançou receita líquida 4,4% maior (R\$ 1,84 bilhão) na comparação com o ano anterior, com tíquete de R\$20,42 por beneficiário/mês, em linha com os anos anteriores. A Companhia atingiu 8 milhões de beneficiários em 2021, com adições líquidas de 474 mil novas vidas, melhor desempenho desde 2012. A carteira foi composta em 71% por clientes corporativos e 29% distribuídos

entre planos para pequenas e médias empresas e planos individuais.

O custo de serviços representou 39,3% da receita, o mais baixo patamar desde a fundação da Companhia. A busca contínua por eficiência resultou em despesas de comercialização e administrativas de 24,9% da receita, frente a 25,2% em 2020. A geração de caixa operacional, medida pelo critério EBITDA ajustado atingiu R\$ 581 milhões em 2021, 7% acima do ano anterior, com margem de 31,5%, patamar recorde. O lucro líquido foi maior em 5,4%, atingindo R\$ 380 milhões.

GRI 201-1

	2019	2020	2021
Valor econômico direto gerado	1.808.539	1.812.815	1.890.588
Receitas	1.808.539	1.812.815	1.890.588
Valor econômico distribuído	719.028	836.424	865.439
Pessoal e encargos (Salários e benefícios de empregados)	172.969	167.352	186.491
Impostos, taxas e contribuições (Pagamentos ao governo)	241.533	298.460	305.453
Remuneração de capitais de terceiros	16.950	10.891	15.036
Remuneração de capitais próprios	284.821	359.721	381.340
Outorga de opção de ações diferidas	2.755	0	-22.881
Valor econômico retido	1.089.511	976.391	1.025.149

+4,4% 

de receita líquida

(R\$ 1,84 bilhão) em 2021 na comparação com o ano anterior.



EBITDA

ajustado atingiu

R\$ 581 milhões

A Companhia atingiu 7.984.293 beneficiários em 2021.



com adições líquidas de

474 mil novas vidas.

gente quer fazer mais.
entivar mais. Cuidar mais.
mostrar um novo jeito de olhar
ra a saúde bucal.



Sheila Ferrari (Marketing)
e Talissa Jessana Pereira
(Secretária)

Os resultados da Odontoprev estão em linha com a tendência de recuperação do mercado. De acordo com dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o ano foi marcado por crescimento do número de beneficiários de planos odontológicos, indicando uma aceleração da recuperação do setor após o auge da pandemia de Covid-19.

Entre 2020 e 2021 (dados da ANS – Sala de Situação - Dezembro/21), o número de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos cresceu 9,6%, atingindo a marca de 29,2 milhões de vidas.

9,6% 

foi o crescimento de beneficiários de planos exclusivamente odontológicos no país em 2021.

Mercado de Capitais

Em 2021, a Odontoprev completou 15 anos de sua oferta pública inicial no Novo Mercado da B3, tendo atingido, ao final do exercício, valor de mercado de R\$ 6,7 bilhões. O retorno total aos acionistas desde o IPO acumula 15% ao ano, versus 8% ao ano do IBX-100.

O Conselho de Administração aprovou, em março de 2021, Programa de Recompra de até dez milhões de ações, integralmente cumprido e concluído em outubro. Na mesma data, o Conselho de Administração aprovou novo programa para recomprar mais dez milhões de ações, visando maximizar a geração de valor aos acionistas, dado que, na visão da Odontoprev, o valor das ações não reflete os fundamentos do modelo de negócios, diferenciais competitivos e perspectiva de retorno futuro.



Ambiental

- 83** Emissões de GEE
- 85** Gestão de resíduos
- 86** Eficiência energética
- 87** Consumo de água

Embora a operação da Odontoprev seja fundamentalmente digital e de baixo impacto, a Companhia sempre buscou adotar medidas de proteção ambiental, pautando suas ações pelos princípios ESG de forma contínua e permanente. Sua Política de Sustentabilidade, editada em 2021, traz princípios e diretrizes da gestão ambiental e políticas climáticas, como reduzir impactos ambientais, diminuir consumo de recursos naturais, reduzir emissões de gases de efeito estufa (GEE) e neutralizar os emitidos.

Para minimizar o impacto gerado, atrela tecnologia com sustentabilidade e inovação em suas operações. Projetos de transformação digital implementados nos últimos anos possibilitaram a menor utilização de materiais físicos, como a redução de emissão de fichas - agora digitais - de solicitação de exames radiológicos, evitando



Para neutralizar o carbono equivalente, a empresa conta com a estratégia de créditos de carbono.

o uso de papel, realizado de forma digital com impressão de carteirinhas e informativos - disponíveis no aplicativo do beneficiário.

Realiza campanhas de conscientização sobre o consumo de água e energia, uso de papel e descarte correto do lixo e monitora sua emissão de carbono. Para neutralizar o carbono equivalente, a empresa conta com a estratégia de compra de créditos de carbono. Também faz a gestão constante de seus resíduos sólidos, com o objetivo de realizar uma destinação correta, conhecer o volume gerado e estabelecer planos de redução.



Emissões de GEE

A Odontoprev monitora, desde 2008, as emissões provenientes do consumo de energia do deslocamento de seus colaboradores (terrestre e aéreo) e do combustível da frota e de fretes. Passou a disponibilizar, a partir de 2015, seu Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) nos Relatórios de Sustentabilidade, publicados anualmente. Em 2020 e 2021 foi observada uma queda nas emissões de escopo 3, devido à redução de viagens aéreas, em função da

pandemia. Em relação ao escopo 1, de emissões diretas, foi registrada uma queda de 58,25% em 2021 na comparação com 2020.

Como forma de mitigar o impacto de suas emissões, realiza, desde 2007, um projeto de plantio de árvores que já contabiliza mais de 13 mil mudas plantadas em parques como Candido Portinari (SP), Gabriel Chucre (Carapicuíba) e corredor Ecológico do Vale do Paraíba (SP).

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Tipo de emissão	2019 Quantidade (em tCO ₂ e)	2020 Quantidade (em tCO ₂ e)	2021 Quantidade (em tCO ₂ e)
Total de emissões diretas (Escopo 1)	54,00	20,60	8,60
Total de emissões indiretas (Escopo 2)	46,30	63,00	91,00
Total de outras emissões indiretas (Escopo 3)	895,90	188,30	210,00
Emissões biogênicas de CO ₂ - Escopo 1	0,20	0,40	0,10
Emissões biogênicas de CO ₂ - Escopo 3	81,30	21,30	8,70
Total	1077,70	293,60	318,40

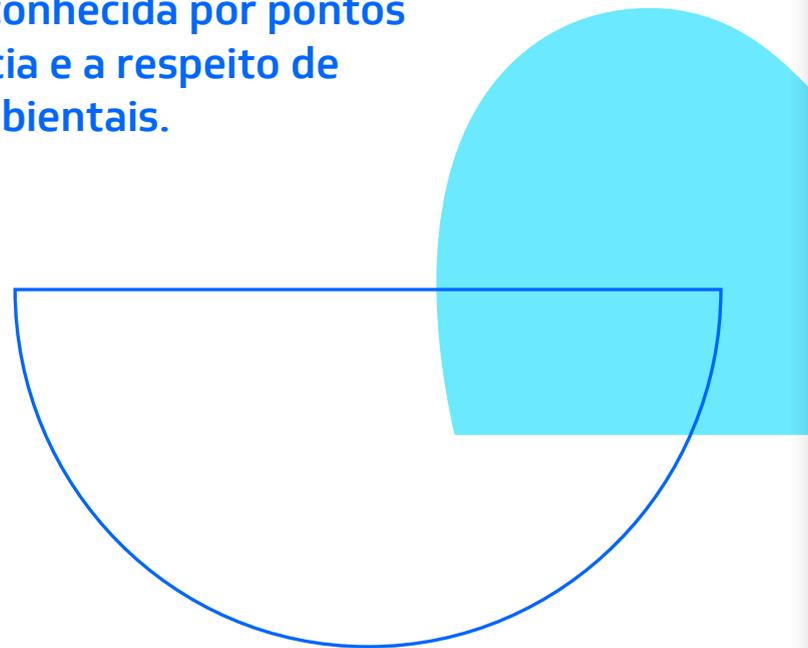
Carbono neutro

Com o lançamento do projeto Carbono Neutro, em 2021, a Odontoprev tornou-se a primeira operadora de saúde com 100% das suas emissões neutralizadas. E assume o compromisso de se manter *carbono neutro* ano após ano. Os estudos para lançamento do projeto tiveram início em 2020, a partir de um estudo para estimar as emissões históricas das operações da Odontoprev desde 1987, ano de sua fundação.

A análise identificou um total de 17,7 mil tCO₂e emitidas nesse período e foram compensadas 20 mil tCO₂e por meio do cancelamento voluntário de créditos de carbono no âmbito do Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL), vinculado à Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (UNFCCC), do *Verified Carbon Standard* (VCS), por meio do Projeto Conservação Florestal na Amazônia. O projeto de Redução de Emissões por Desmatamento e Degradação Florestal (REDD) foi escolhido para a aquisição dos créditos de carbono, com o objetivo de evitar as emissões derivadas do desmatamento na propriedade do município de Paragominas (PA).



Nos itens reportados ao CDP, a Companhia foi reconhecida por pontos como transparência e a respeito de suas questões ambientais.



Mudanças climáticas

GRI 201-2

Como forma de monitorar o desempenho em relação às ações para mitigar impacto nas mudanças climáticas, a Odontoprev respondeu novamente ao questionário do *Carbon Disclosure Project* (CDP) (Caderno do Clima e Água). Nos itens reportados, a Companhia foi reconhecida por pontos como transparência a respeito de suas questões ambientais.

Além do CDP, a Odontoprev reportou pelo segundo ano consecutivo suas emissões no GHG Protocol Brasil, que qualifica as empresas inscritas com selos de acordo com a ordem de reporte, no caso da Odontoprev, **selo Bronze** (parcial).



Clique aqui para acessar o **Inventário GHG Protocol da Odontoprev**

Gestão de resíduos

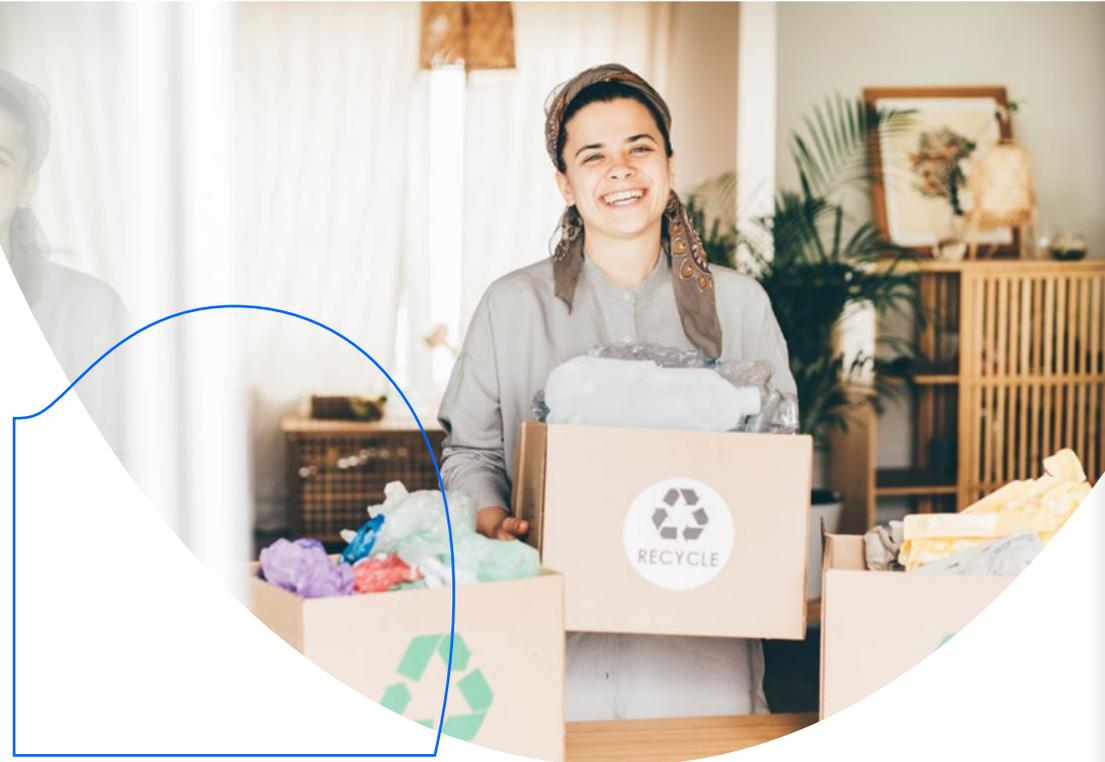
GRI 306-1, 306-2

Por sua atividade principal de prestação de serviços, a empresa não gera resíduos em larga escala. Apesar disso, faz a gestão constante de seus resíduos sólidos, com o objetivo de realizar uma destinação correta, conhecer o volume gerado e estabelecer planos de redução.

No seu escritório principal - Matriz Barueri - gerencia seus resíduos (papel, plástico e papelão) por tipo de materiais e quantidade, com dados reportados trimestralmente. Levando em consideração a cadeia de valor, procura conscientizar cada vez mais os seus dentistas para esse tema, por meio da **Cartilha de Sustentabilidade** e dicas práticas disponíveis no portal transacional.

O lixo produzido é destinado à uma empresa terceirizada, que o recicla e o inventaria. Desde 2020, os colaboradores da matriz foram conscientizados sobre o plástico de uso único, e a empresa aboliu a utilização dos copos plásticos descartáveis na matriz, substituindo-os por copos reutilizáveis e copos de fibra de mandioca. Com o “kit de retorno” ao escritório, os colaboradores ganharam um novo copo reutilizável, reforçando a importância dessa ação de redução de resíduos.

Ao longo do ano houve uma diminuição dos resíduos de maneira geral pelo menor fluxo de colaboradores no escritório, em função da pandemia, e pelo período de desativação deste, por motivo de mudança de espaço físico.



Resíduos gerados por tipo, por destinação (t)

GRI 306-3

	2019	2020	2021	Δ2020/2021
Resíduos não perigosos - Classe II	10,88	5,02	2,68	-46,6%
Orgânico - destinado para aterro	0,63	0,26	0,75	192,7%
Papelão	2,35	0,91	0,43	-52,5%
Metal/alumínio	0,14	0,00	0,00	0,0%
Papel	4,10	2,22	0,96	-56,5%
Plástico	3,66	1,63	0,54	-67,2%
Vidro	0,00	0,00	0,00	0,0%

Eficiência energética

Com os investimentos na conscientização da equipe e o advento do *home office* durante a pandemia, o consumo de energia apresentou uma redução de 55% em 2021.

O novo escritório da Odontoprev (matriz), para o qual a Companhia se mudou em fevereiro de 2022, possui certificação *Leed green building*. O selo é uma maneira de mensurar e comprovar a sustentabilidade de um edifício verde.

Consumo de energia dentro da organização (GJ)¹

GRI 302-1

	2019 ²	2020	2021	Δ2020/2021
Combustíveis não renováveis	0	222.082,50	99.671,08	-55,1%
Óleo diesel	-	48,10	11,40	-76,3%
Gás natural (GLP)	-	222.034,4	99.659,68	-55,1%
Consumo de eletricidade	2.873,07	2.617,29	2.402,41	-8,2%
Concessionária	2.873,07	2.617,29	2.402,41	-8,2%
Consumo total de energia	2.873,07	224.699,79	102.073,49	-54,6%

¹ O cálculo da geração de energia do escritório da Odontoprev é feito de acordo com o consumo mensal da Companhia. Até 2021, a Odontoprev ocupava dois andares de um prédio comercial, e dados de consumo são compartilhados pela administração predial em Kw/h.

² Não há histórico de consumo de combustíveis não-renováveis para 2019.

55% 

foi a redução do consumo de energia em comparação com o ano anterior.



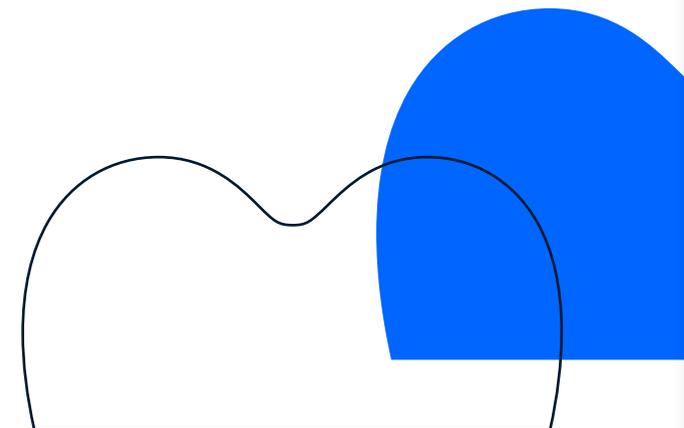
Consumo de água

A Odontoprev registrou uma queda de 34,9% do consumo no último ciclo devido à conscientização interna e, ainda, pelos reflexos do trabalho em *home office*.

Em sua sede, a empresa gerencia seu consumo trimestralmente, e esses dados são reportados na divulgação de resultados. Dentro da sua cadeia de valor e olhando para a rede credenciada, a Companhia está conscientizando cada vez mais os seus dentistas para esse tema, por meio de Cartilha de Sustentabilidade.

Amanda Ramos Ribeiro Da Silva e Ana Julia Santos Palma (Financeiro)

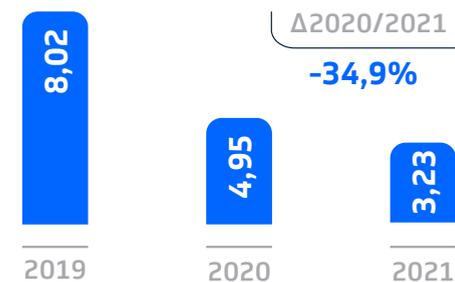
A Odontoprev registrou uma queda de 34,9% do consumo no último ciclo devido à conscientização interna.



Consumo de água

Em megalitros (ML)

GRI 303-5





Horácio Ribeiro Neto de Souza (Expedição) Angela Quim (Financeiro)
Carlos Eduardo Alexandre (Infraestrutura)

Sobre o relatório

89 Materialidade

Sobre o relatório

GRI 102-45, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53

O Relatório Anual de Sustentabilidade da Odontoprev 2021 foi elaborado seguindo as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI), versão *Standards*, opção Essencial, e do *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB). Usa como direcionadores o *International Integrated Reporting Council* (IIRC), os Princípios do Pacto Global e a Agenda 2030 e seus Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

O conteúdo refere-se ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021 e se baseia em um processo de materialidade, que consultou diversos *stakeholders*, resultando em uma nova Matriz de Materialidade. Busca um equilíbrio entre o reporte de informações da agenda ESG (ambiental, social e governança), do desempenho econômico-financeiro e das demandas dos públicos de relacionamento.

Os resultados financeiros foram compilados das demonstrações financeiras, que passaram por verificação externa realizada pela KPMG Auditores Independentes. Nele estão refletidas as informações de todas as empresas do grupo¹, incluindo a recém-adquirida Mogidonto. O relatório anterior foi publicado em maio de 2021, referente ao exercício de 2020. Mais informações sobre o relatório atual ou anteriores podem ser solicitadas pelo e-mail sustentabilidade@odontoprev.com.br ou ri@odontoprev.com.br.

Materialidade

GRI 102-46, 102-47, 102-49

Em 2021 a Odontoprev realizou o processo de materialidade de acordo com as diretrizes do GRI. O processo de construção da matriz seguiu o seguinte fluxo: 1. Mapeamento dos públicos e lista de impactos da organização; 2. Priorização: levantamento da percepção dos *stakeholders*; 3. Análise: análise dos resultados e elaboração da matriz.

Para a construção da lista de temas, a consultoria responsável elaborou a pesquisa com base em duas frentes: estudos setoriais e avaliação de empresas. Além das empresas com foco em Healthcare, a consultoria analisou organizações que tenham em sua estratégia o Digital, empresas que se destacam em aspectos ESG e empresas com o seu modelo de negócio de Marketplace.

Após essa fase, a consultoria elaborou a lista de temas e, pela primeira vez, executou a fase de consulta aos *stakeholders*. Foram selecionados os grupos com maior relação com a Odontoprev, considerando os quesitos dependência, influência e relacionamento com o negócio, sendo eles: Acionistas, Fornecedores, Clientes RH, Colaboradores, Beneficiários, Corretores e órgão regulador.

Assim, chegou-se aos temas listados na página seguinte.

¹ Clidec - Clínica Dentária Especializada Cura D'ars Ltda., Odontoprev Serviços Ltda, Easy Software S.A., Dental Partner Comércio de Produtos e Equipamentos Odontológicos Ltda., G2D Serviços Tecnológicos S.A., SF 210 Participações Societárias S.A., Clidec Participações S.A., Brasildental Operadora de Planos Odontológicos S.A., Odontored CV Sociedad Anônima de Capital Variable, Oprev Administradora Sociedad Anônima de Capital Variable, Mogidonto Planos Odontológicos e Clínicas Radiológicas Papaiz.

Temas materiais

Estudo de limites GRI 103-1	Dimensão	Disclosures GRI e SASB	Limite do impacto para Odontoprev	Envolvimento da organização no impacto	Stakeholders relevantes	Impactos aos stakeholders
 1. Relacionamento com o cliente	Social	Forma de gestão GRI 103	Dentro e fora	Direto e indireto		A satisfação, e conseqüente retenção de clientes, gera crescimento da base de beneficiários, o que impacta nossa avaliação de mercado. Possibilidade de retenção e expansão do quadro de colaboradores, retorno para acionistas/investidores e expansão do negócio. A satisfação do cliente com a Odontoprev também é dependente da qualidade do serviço oferecida pela rede credenciada, o que caracteriza uma relação indireta de impacto da Companhia com o tema.
 2. Transparência e ética	Governança	Forma de gestão GRI 103 Combate à corrupção GRI 205-1, 205-22	Dentro e fora	Direto e indireto		Riscos e impactos estão principalmente atrelados a reputação, imagem e credibilidade perante as partes interessadas e conformidade legal, o que pode tanto agregar como destruir valor ao negócio e seus stakeholders como um todo.
 3. Privacidade e segurança de dados	Social	Forma de gestão GRI 103 Privacidade do cliente 418-1 Privacidade do paciente e registros eletrônico de saúde SASB HC - DY - 230a.2, HC - DY - 230a.3, HC - DY - 230a.4	Dentro e fora	Direto e indireto		O risco está associado ao descumprimento de cláusulas contratuais, de obrigação legal e/ou regulatória e acordos de não divulgação de informações das partes relacionadas da Companhia, impactando na segurança dos mesmos, na imagem e reputação da companhia e geração de multas por não conformidade de LGPD. O risco também está na relação da rede credenciada com os clientes, o que caracteriza uma participação indireta da Companhia no impacto.
 4. Saúde e bem-estar dos colaboradores	Social	Forma de gestão GRI 103 Saúde e segurança do trabalho GRI 403-6, 403-9 Saúde e segurança do funcionário SASB HC-DY-320a.1	Dentro	Direto		Através de comitês, conscientização sobre o tema, benefícios, programas e plataformas de atividade e cuidados, tratamento à saúde mental e física, a Odontoprev leva saúde e segurança para os seus colaboradores. Além de impactar estes stakeholders, colaboradores saudáveis permitem o bom desempenho operacional da Companhia.
 5. Tecnologia e inovação	Governança	Forma de gestão GRI 103	Dentro e fora	Direto e indireto		A construção da Odontoprev do futuro visa impactar no direcionamento da operação com a utilização de novas tecnologias e sistemas, gerando impactos na eficiência de processos, na solução e experiência final dos clientes e os demais stakeholders. Os projetos de transformação digital e automatização de processos reduzem a utilização de materiais físicos que possuem impacto no meio ambiente. Tem-se como exemplo: GTO Digital, App Rede Unna e App do beneficiário. Através da Lei do Bem, uma iniciativa governamental com foco em incentivo a projetos de inovação, também há impacto indireto na comunidade e sociedade.

Stakeholders



Acionistas/ investidores



Clientes



Comunidade/ sociedade



Colaboradores



Fornecedores/ parceiros



Governo/ Órgão regulador



Meio ambiente



Operações Odontoprev

Estudo de limites GRI 103-1	Dimensão	Disclosures GRI e SASB	Limite do impacto para Odontoprev	Envolvimento da organização no impacto	Stakeholders relevantes	Impactos aos stakeholders
 6. Acesso à saúde bucal	Social	Forma de gestão GRI 103	Fora	Direto		Os produtos da marca Odonto System (ODSY), que têm preços acessíveis para população das classes C e D, apoiam a população a não depender de uma vaga no Sistema Único de Saúde (SUS) e apoiam o “desafogamento” deste. Além de fornecer acesso à odontologia de qualidade a todo seu grupo familiar básico, estabelece acesso à saúde bucal para todos.
 7. Desenvolvimento de capital humano	Social	Forma de gestão GRI 103 Capacitação educação GRI 404-1	Dentro e fora	Direto		Toda a operação, independente da localidade, recebe um impacto direto das ações de capacitação que realizamos com os colaboradores que assim desempenhem suas funções no mais alto grau, de modo a repercutir diretamente nos clientes, o que afeta também o retorno aos acionistas/investidores.
 8. Capacitação da rede credenciada	Social	Forma de gestão GRI 103 Recrutamento, desenvolvimento e retenção de funcionários SASB HC-DY-330a.2	Dentro e fora	Direto		Uma rede credenciada qualificada e capacitada contribui para a redução dos impactos ambientais causados por suas atividades em consultórios ou clínicas, gera acesso à odontologia de qualidade a milhões de brasileiros, presta consultoria a milhares de dentistas de no país e impacta positivamente os negócios de empresas clientes através da geração de saúde a seus colaboradores e apoia o desempenho das operações da Odontoprev.
 9. Responsabilidade social	Social	Forma de gestão GRI 103	Dentro e fora	Direto		Com ações sociais intrinsecamente vinculadas ao nosso propósito como organização, promovemos uma sociedade com menos desigualdades e mais saudável. Nossas parceriais, doações de planos odontológicos e participações esporádicas em doações monetárias impactam o bem estar das comunidades onde atuamos. Com base em nossos projetos, fortalecemos a imagem da nossa marca, gerando valor e visibilidade ao negócio.
 10. Diversidade e inclusão no ambiente de trabalho	Social	Forma de gestão GRI 103 Diversidade e igualdade de oportunidades GRI 405-1, 405-2	Dentro e fora	Direto		O tema reflete diretamente nas nossas operações, uma vez que ela é feita por pessoas. Os impactos estão ligados diretamente aos nossos colaboradores e indiretamente na sociedade, pela busca de mais igualdade e inclusão, mas também no desempenho das operações e retorno para acionistas/investidores, uma vez que ambientes de trabalho mais diversos geram valor.

Stakeholders



Acionistas/
investidores



Clientes



Comunidade/
sociedade



Colaboradores



Fornecedores/
parceiros



Governo/
Órgão regulador



Meio
ambiente



Operações
Odontoprev



Índice de Conteúdo GRI e SASB

Augusto Bascchera (Marketing e Sustentabilidade)
e Gabriel De Deus Rocha (Inovação)

Índice de Conteúdo GRI e SASB

GRI 102-55

Disclosures		Observações	Página
Conteúdos Gerais			
Perfil Organizacional			
102-1	Nome da Organização		14
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços		14
102-3	Localização da sede da organização		14
102-4	Local de operações		14
102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica		14
102-6	Mercados atendidos		14
102-7	Porte da organização		14
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores		14, 47
102-9	Cadeia de fornecedores		14, 64
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores		16
102-11	Princípio ou abordagem da precaução		14
102-12	Iniciativas externas		14, 26
102-13	Participação em associações		14, 26
Estratégia			
102-14	Declaração do mais alto executivo		3
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades		71
Ética e integridade			
102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento		13, 74
102-17	Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética		13, 74

Disclosures		Observações	Página
Governança			
102-18	Estrutura de governança		67
102-19	Delegação de autoridade		67
102-20	Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais		67
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês		67
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança		67
102-24	Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança		67
102-25	Conflitos de interesse		74
102-26	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia		67
102-27	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança		67
102-36	Processo de determinação da remuneração		70
Engajamento de <i>stakeholders</i>			
102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i>		35, 36
102-41	Acordos de negociação coletiva		35, 47
102-42	Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>		35
102-43	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>		35, 36
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas		35
Práticas de Relato			
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas		89
102-46	Definição do conteúdo e dos limites de tópicos		89
102-47	Lista dos tópicos materiais		89
102-48	Reformulações de informações		89
102-49	Alterações no relato		89
102-50	Período coberto pelo relatório	1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.	89

Disclosures		Observações	Página
102-51	Data do relatório mais recente	Relatório de Sustentabilidade 2020, com lançamento em 2021.	89
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual.	89
102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	ri@odontoprev.com.br	89, 100
102-54	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	Essencial.	-
102-55	Sumário de conteúdo da GRI		92
102-56	Verificação externa	Não teremos.	-
TEMAS MATERIAIS			
Transparência e ética			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		74, 90, 91
103-2	Forma de gestão e seus componentes		74
103-3	Avaliação da forma de gestão		74
GRI 205: COMBATE À CORRUPÇÃO			
205-1	Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção		74
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção		74, 75
Saúde e bem-estar dos colaboradores			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		62, 90, 91
103-2	Forma de gestão e seus componentes		62
103-3	Avaliação da forma de gestão		62
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO			
403-6	Promoção da saúde do trabalhador		62
403-9	Acidentes de trabalho	Em 2021 não tivemos óbitos ou acidentes de trabalho.	62

Disclosures		Observações	Página
SASB: EMPLOYEE HEALTH AND SAFETY			
HC-DY-320a.1	(1) Total recordable incident rate (TRIR) and (2) days away, restricted, or transferred (DART) rate (1) Taxa total de incidentes registados (TRIR) e (2) taxa de dias ausentes, restritos ou transferidos (DART)	Em 2021 não tivemos acidentes de trabalho.	-
Desenvolvimento de capital humano			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		47, 90, 91
103-2	Forma de gestão e seus componentes		47
103-3	Avaliação da forma de gestão		47
GRI 404: CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO			
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado		54
Diversidade e inclusão no ambiente de trabalho			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		50, 90, 91
103-2	Forma de gestão e seus componentes		50
103-3	Avaliação da forma de gestão		50
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES			
405-1	Diversidade nos órgãos de governança e empregados		51
405-2	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens		50, 54
Privacidade e segurança de dados			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		72, 90, 91
103-2	Forma de gestão e seus componentes		72
103-3	Avaliação da forma de gestão		72

Disclosures		Observações	Página
GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE			
418-1	Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	A organização não tem histórico de violações de privacidade e/ou queixas formais sobre o tema.	-
SASB: PATIENT PRIVACY & ELECTRONIC HEALTH RECORDS			
HC-DY-230a.2	Description of policies and practices to secure customers' protected health information (PHI) records and other personally identifiable information (PII) Descrição de políticas e práticas para proteger os registros de informações de saúde protegidas (PHI) dos clientes e outras informações de identificação pessoal (PII)		72
HC-DY-230a.3	(1) Number of data breaches, (2) percentage involving (a) personally identifiable information (PII) only and (b) protected health information (PHI), (3) number of customers affected in each category, (a) PII only and (b) PHI (1) Número de violações de dados, (2) porcentagem envolvendo: (a) apenas informações de identificação pessoal (PII) e (b) informações de saúde protegidas (PHI), (3) número de clientes afetados em cada categoria, (a) apenas PII e (b) PHI	Zero.	-
HC-DY-230a.4	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with data security and privacy Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados à segurança e privacidade de dados	Zero.	-
Capacitação da rede credenciada			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		40, 90, 91
103-2	Forma de gestão e seus componentes		40
103-3	Avaliação da forma de gestão		40
SASB: EMPLOYEE RECRUITMENT , DEVELOPMENT & RETENTION			
HC-DY-330a.2	Description of talent recruitment and retention efforts for health care practitioners Descrição dos esforços de recrutamento e retenção de talentos para os profissionais de cuidados de saúde.		40

Disclosures		Observações	Página
Relacionamento com o cliente			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		37, 90, 91
103-2	Forma de gestão e seus componentes		37
103-3	Avaliação da forma de gestão		37
Tecnologia e inovação			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		29, 90, 91
103-2	Forma de gestão e seus componentes		29
103-3	Avaliação da forma de gestão		29
Acesso à saúde bucal			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		43, 90, 91
103-2	Forma de gestão e seus componentes		43
103-3	Avaliação da forma de gestão		43
Responsabilidade social			
GRI 103: FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite		43, 90, 91
103-2	Forma de gestão e seus componentes		43
103-3	Avaliação da forma de gestão		43
Disclosures Extras			
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO			
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído		79
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas		84

<i>Disclosures</i>		<i>Observações</i>	<i>Página</i>
GRI 202: PRESENÇA NO MERCADO			
202-2	Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local	100% da alta direção foi contratada na “comunidade local”, considerando que o termo pode se referir ao país da sede da Companhia. A definição utilizada para unidades operacionais importantes se refere às cidades com escritórios da Companhia.	50
GRI 302: ENERGIA			
302-1	Consumo de energia dentro da organização		86
GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES			
303-5	Consumo de água		87
GRI 305: EMISSÕES			
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)		83
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)		83
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)		83
GRI 306: RESÍDUOS			
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos		85
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos		85
306-3	Resíduos gerados		85
GRI 308: AVALIAÇÃO AMBIENTAL			
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais		64
GRI 401: EMPREGO			
401-3	Licença maternidade/paternidade		60
GRI 414: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES			
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais		64
GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR			
416-2	Casos de não conformidade relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança	Não houve.	-

Disclosures	Observações	Página	
GRI 419: CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA			
419-1	Não conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	A operadora recebeu multas aplicadas pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, em um montante de R\$ 4.453.630,74. A maioria dos casos versa sobre negativa de cobertura ou não atendimento dentro do prazo estabelecido em Lei. Em todos os casos são apresentadas defesas com os esclarecimentos do ocorrido. Todos os casos considerados como perda provável são provisionados conforme Política de Provisionamento de Contingências, assim os pagamentos realizados a título de contingência são suportados no valor global provisionado.	-
SASB: ENERGY MANAGEMENT			
HC-DY-130a.1	(1) Total energy consumed, (2) percentage grid electricity, (3) percentage renewable (1) Total de energia consumida, (2) Percentual de eletricidade de rede, (3) Percentual renovável	(1) 102.073,49 GJ (2) 2,35% (3) não há consumo de combustível renovável e não é possível rastrear a fonte da energia elétrica consumida da rede.	-

Créditos

GRI 102-53



Da esquerda para a direita: Renato Costa (Diretor de TI, Marketing e Sustentabilidade), Sheila Ferrari (Gerente de Marketing e Sustentabilidade), Augusto Scifoni Bascchera (Analista de Sustentabilidade), Thais Metidieri Piellusch Savian (Especialista de Marketing e Sustentabilidade), Stella Hae Young Hong (Gerente de Relações com Investidores), Bryan Chiarello (Estagiário de Sustentabilidade), José Roberto Pacheco (Diretor Administrativo-Financeiro e de Relações com Investidores) e, por fim, a colaboradora Catarina Maria Araujo Bruno (Analista de Expansão e Relações com Investidores) que não pôde estar presente na foto.