



Relatório de Sustentabilidade 2023

Sumário

ABERTURA

Mensagem do Presidente.....	03
Sobre o Relatório	04
Destaques do Ano.....	05

1. A ODONTOPREV

Um Projeto Inclusivo e Inovador	07
Um Modelo de Negócio Sustentável	08
Hora de Crescer	09
Associação com Bradesco	10
Aquisições e Parcerias Recentes	11
36 Anos de História	12
A Odontoprev Hoje	13
Nossas Marcas	14
Nossos Diferenciais	16
Premiações e Reconhecimentos	18

2. ESTRATÉGIA DE GERAÇÃO DE VALOR

Nossa Estratégia e Modelo de Negócio	21
Sustentabilidade	25
Materialidade	26
Pacto Global e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	28

3. GOVERNANÇA CORPORATIVA

Compromisso com Boas Práticas	33
Estrutura de Governança	34
Ética e Integridade.....	39
Gestão de Riscos	43
Relacionamento com Investidores	47

4. DESEMPENHO

Desempenho do Ano.....	49
------------------------	----

5. TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Tecnologia	55
Inovação.....	58

6. CENTRALIDADE NO BENEFICIÁRIO

Jornada do Beneficiário.....	61
Atendimento Omnicanal.....	63
Fidelização e Satisfação.....	66

7. NOSSOS PARCEIROS

Canais de Distribuição.....	68
Dentistas	70
Fornecedores.....	78

8. NOSSO TIME

Perfil dos Colaboradores	80
Jornada do Colaborador.....	81
Saúde e Bem-estar.....	87
Diversidade, Equidade & Inclusão	90

9. RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Impacto Positivo	95
Sorriso Voluntário	98
Investimento Social	101
Gestão Ambiental	104

10. ANEXOS

Anexo de Indicadores.....	110
Índice GRI.....	124
Índice SASB.....	128
Indicadores Próprios	129
Mapa de ODS.....	130
Créditos	131

Mensagem do Presidente

GRI 2-22

É com entusiasmo que comunicamos aos nossos *stakeholders* os avanços e conquistas da Companhia ao longo do ano de 2023 por meio de mais uma edição do Relatório de Sustentabilidade.

Encerramos o ano com um crescimento em nossa base de beneficiários, superando a marca de 8,6 milhões e uma adição líquida de 300 mil vidas. Este aumento é resultado não apenas da confiança depositada em nosso modelo de negócio, mas também do nosso compromisso em expandir o acesso à odontologia de qualidade.

O ano também foi de resultados financeiros positivos para a Companhia com o atingimento de um caixa líquido de R\$ 992 milhões e dívida zero, demonstrando uma estrutura de capital sólida.

No período, registramos uma receita líquida de R\$ 2,1 bilhões, com um crescimento anual de 9,2%, além de um lucro líquido recorde de R\$ 537 milhões, 18% maior que em 2022, com uma expansão da Margem EBITDA ajustado para 30%.

Também fechamos o ano com uma evolução de 34% no CAPEX da Companhia, que atingiu R\$ 95 milhões, impulsionado, sobretudo por investimentos em tecnologia, aplicados no fortalecimento da nossa infraestrutura e capacidade operacional.

Jogando luz sobre os destaques da nossa atuação no pilar social, seguimos com uma estratégia de impacto positivo que incluiu investimentos em projetos culturais e esportivos, via Leis de Incentivo Fiscal. Ao todo, destinamos cerca de R\$ 1,2 milhão, impactando mais de 470 mil pessoas.

Reforçamos a nossa atuação com a reestruturação do nosso programa de voluntariado corporativo, o Sorriso Voluntário. Em 2023, 400 colaboradores foram voluntários nas diversas ações sociais da Companhia e, como resultado direto deste engajamento, conseguimos impactar mais de 14 mil pessoas.

Na frente ambiental, o grande marco foi a conclusão bem-sucedida da Expedição Ondas Limpas na Estrada, realizada em

parceria com a Sea Shepherd Brasil. Tratou-se de um projeto científico pioneiro que percorreu todo o litoral brasileiro, com a coleta de dados para levantar o perfil dos resíduos lançados em nossas praias.

Ao longo dos 16 meses de projeto, foram conduzidos 172 mutirões de limpeza em 308 praias de 18 estados do país, com a coleta de mais de 2,4 toneladas de resíduos sólidos.

Assim, considerando a consistência em nossa estratégia de geração de valor, bem como os nossos resultados operacionais e financeiros positivos, entramos em 2024 com determinação de continuar promovendo a odontologia de qualidade para a população brasileira.

Ao mesmo tempo, buscamos evoluir nossos negócios de forma sustentável, responsável e inclusiva, olhando com atenção para o impacto positivo em nossos beneficiários, acionistas, colaboradores, comunidades e parceiros de negócios.



Boa leitura!

RODRIGO BACELLAR,
Diretor-Presidente da Odontoprev.

Sobre o Relatório

GRI 2-3 | 2-12

Por mais um ano, reafirmamos o nosso compromisso com a transparência junto aos nossos públicos, comunicando os resultados da nossa proposta de geração de valor por meio do Relatório de Sustentabilidade.

Este documento, além de apresentar os avanços obtidos em nosso propósito de impulsionar a Odontologia de qualidade, ainda inclui informações financeiras, socioambientais e de governança, que se referem ao período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023, e dizem respeito a todos os negócios da Companhia.

A definição do escopo do Relatório teve como base os temas materiais da Companhia (saiba mais sobre o processo de definição dos temas na página 26) e a sua elaboração seguiu as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), além das orientações do International Integrated Reporting Council (IIRC).

O documento ainda adotou como orientadores os Princípios do Pacto Global, a Agenda 2030 e seus Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

O desenvolvimento do Relatório envolve um esforço colaborativo de todas as áreas da Companhia, incluindo a revisão e aprovação final do Diretor de TI, Marketing e Sustentabilidade, em conjunto com o Diretor Administrativo-Financeiro e de RI.

Ferramentas de Leitura

Além da leitura linear ao longo dos capítulos, o leitor também pode orientar suas consultas por meio das seguintes ferramentas de leitura:

Global Reporting Initiative (GRI)

Os indicadores da principal diretriz internacional de reporte de sustentabilidade corporativa foram selecionados com base na atualização da nossa Materialidade (saiba mais na página 26).

Na abertura de cada subcapítulo, é possível identificar por meio do símbolo GRI-XX, quais indicadores o conteúdo aborda.

Ao final do documento, na seção “Anexos”, todos os indicadores GRI reportados são listados. Ali, fazemos referência às páginas em que o respectivo reporte pode ser encontrado.

Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Trata-se de um padrão voluntário global para relatar indicadores de sustentabilidade setorializados. No início de cada subcapítulo, sinalizamos os indicadores relatados usando o símbolo SASB-XX. Ao final do documento, na seção em “Anexos”, todos os indicadores SASB reportados são listados, permitindo que o leitor identifique as páginas em que o respectivo reporte pode ser encontrado.

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e Temas Materiais

Nas aberturas de capítulo, destacamos os temas materiais e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) que são abordados no conteúdo.

Ao final do documento, na seção Mapa de ODS, apontamos em quais páginas comunicamos os progressos em cada um dos ODS relacionados ao nosso negócio.

Dúvidas sobre o relatório?

Para dúvidas ou sugestões referentes a esta publicação, entre em contato através do e-mail:

sustentabilidade@odontoprev.com.br

ou ri@odontoprev.com.br

Destaques do Ano



Alcance de **8,6 milhões** de beneficiários, com crescimento de 300 mil vidas em 2023.

Saiba mais [aqui](#).



Integrante do **Bloomberg GEI** pelo **4º ano** consecutivo.

Saiba mais [aqui](#).



Mais um ano mantendo o compromisso de **neutralizar 100%** das nossas **emissões de GEE**.

Saiba mais [aqui](#).



Dividendos de **R\$ 427 milhões** com 95% de retorno do lucro anual aos **acionistas**.

Saiba mais [aqui](#).



Aquisição de **100%** da Papaiz.

Saiba mais [aqui](#).



4,5 na **nota de avaliação** do aplicativo Odontoprev (Nota de 0 a 5).

Saiba mais [aqui](#).



98% do **CAPEX** investido em tecnologia.

Saiba mais [aqui](#).



Mais de **10 mil** **consultas online** para suporte aos dentistas credenciados.

Saiba mais [aqui](#).



Cerca de **10 mil** planos odontológicos doados para pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Saiba mais [aqui](#).



Finalização da **Expedição Ondas Limpas na Estrada**, com mais de **11 mil km** percorridos e 308 praias visitadas.

Saiba mais [aqui](#).



Pela **21ª vez** **vencemos o prêmio** Top of Mind de RH - categoria Plano Dental.

Saiba mais [aqui](#).



R\$ 2,1 bilhões em **RECEITA LÍQUIDA** (crescimento anual de 9,2%) e **R\$ 647 milhões** em EBITDA ajustado.

Saiba mais [aqui](#).



Conquista do **Selo de Direitos Humanos e Diversidade** pela segunda vez.

Saiba mais [aqui](#).

A Odontoprev

- 07 Um Projeto Inclusivo e Inovador
- 08 Um Modelo de Negócio Sustentável
- 09 Hora de Crescer
- 10 Associação com Bradesco
- 11 Aquisições e Parcerias Recentes
- 12 36 Anos de História
- 13 A Odontoprev Hoje
- 14 Nossas Marcas
- 16 Nossos Diferenciais
- 18 Premiações e Reconhecimentos



Um Projeto Inclusivo e Inovador

A Odontoprev foi fundada em 1987 por cinco cirurgiões-dentistas, que entendiam que era preciso popularizar o acesso à Odontologia de qualidade, tanto à classe dos dentistas, como às camadas da população.

O cenário daquele momento indicava que, de um lado, os altos custos do atendimento privado excluía grande parcela de pessoas da assistência e, de outro, o número de profissionais dentistas crescia a cada ano, demandando a expansão de mercado sob pena de, no futuro, enfrentar uma degradação progressiva da profissão.

Nesse contexto, era imperativo trazer esse potencial à tona e realizá-lo de modo a viabilizar benefícios para ambas as partes: dentistas e beneficiários.

À época, fortalecia no Brasil o conceito de Planos Odontológicos. No entanto, em meio a um mercado emergente, era preciso se diferenciar dos concorrentes para ganhar escala. Para se sobressair,

entendeu-se que o sucesso do empreendimento dependeria da qualidade do produto oferecido, o que somente seria possível a partir de um grau de especialização e capacidade de agregar valor à oferta.

Criou-se, portanto, **um modelo de negócios diferenciado e inovador**: uma empresa que oferecia, exclusivamente, planos odontológicos, focalizando, inicialmente, no mercado corporativo para alcançar a escala necessária e garantir sua viabilidade operacional.

Essa visão pioneira permitiu à Odontoprev se destacar e se consolidar como uma referência no setor, estabelecendo os **três pilares fundamentais de seu modelo de negócio: uma rede credenciada especializada de atendimento amplo, uma operação eficaz, apoiada por plataforma tecnológica própria, e a satisfação dos clientes.**

Dessa maneira, a Companhia cresceu ao longo dos anos, alcançando escala, ao ponto de se firmar, desde 1997, como a empresa líder na oferta de planos odontológicos no Brasil.





Um Modelo de Negócio Sustentável

Além da aposta na especialização e na qualidade da oferta, o sucesso do modelo de negócio Odontoprev também se apoiava na **prevenção** como fator chave para o equilíbrio dos custos no decorrer do tempo.

Assim, diferentemente dos planos médicos-hospitalares, a sinistralidade em Odontologia apresenta um padrão distinto, com custos mais elevados no início do contrato devido à demanda imediata por serviços odontológicos.

Com o passar do tempo, essa tendência é mitigada pela maior frequência de menor complexidade e o custo assistencial se reduz, até atingir seu patamar de manutenção, independentemente da idade do beneficiário.

Isso se deve a uma série de fatores, pois quando comparado ao setor médico, os tratamentos

odontológicos apresentam custos relativamente menores. Tal fato é influenciado principalmente pela faixa etária dos beneficiários, que no setor de saúde tende a representar custos crescentes. Ademais, os constantes avanços da tecnologia implicam em custos mais elevados nos tratamentos médicos.

A menor demanda por recursos diagnósticos na Odontologia, também contribui para uma maior previsibilidade de custos. Além disso, contamos com a eficácia dos programas de prevenção incentivados pela Odontoprev e que desempenham um papel importante no equilíbrio desses custos.

A adoção dessa abordagem preventiva, não apenas influenciou a política de preços da Companhia, mas também fortaleceu seu relacionamento com a rede de dentistas e se tornou um diferencial importante para a satisfação dos beneficiários.

O nome Odontoprev é uma combinação das palavras “**Odontologia**” e “**Prevenção**”, que representam os principais pilares estratégicos da Companhia.

Hora de Crescer

O sólido crescimento da Odontoprev, impulsionado pelos diferenciais de seu modelo de negócio, logo chamaram a atenção de investidores de *Private Equity*, que adquiriram o controle da empresa em agosto de 1998, fortalecendo sua posição de liderança no setor odontológico. Neste mesmo ano, foi criado o Conselho de Administração da Companhia.

Com a nova estrutura societária, houve um foco renovado no crescimento, com a aquisição de empresas cujas características e posicionamento de mercado agregassem qualidade e valor à nossa operação.

Isso levou à incorporação da Unidont em 1999 e da Clidec no ano seguinte, expandindo ainda mais a presença da Odontoprev.

A Abertura de Capital

Em 2006, a Companhia já detinha 20% do *market share*, abrindo caminho para o passo seguinte na trajetória da Companhia: a abertura de capital.

Com uma ampla rede credenciada formada por mais de 12 mil dentistas, a Companhia detinha mais que o dobro de beneficiários do segundo colocado do setor.

Essas credenciais e o potencial de expansão, tendo em vista a baixa penetração dos planos dentais no Brasil, levaram a Odontoprev a realizar com sucesso uma oferta pública inicial (IPO). Assim, a Companhia captou R\$ 171,4 milhões líquidos, tornando-se uma empresa de controle pulverizado, com mais de 80% das ações em circulação no mercado.

Crescimento Inorgânico

Após a abertura de capital, a Odontoprev concentrou esforços em seu crescimento por meio de aquisições estratégicas, visando agregar valor à sua carteira de clientes e fortalecer sua operação.

Essas aquisições resultaram em um portfólio de mais de 2,5 milhões de beneficiários e uma rede credenciada de cerca de 15 mil dentistas em 2008.

Parceiros Comerciais para o Varejo

Além das aquisições estratégicas, a Companhia também buscava diversificar sua oferta como forma de crescer e agregar valor, explorando novas oportunidades de negócios, agora, no mercado das pequenas e médias empresas (PME) e dos planos individuais, em complemento à sua base corporativa consolidada.

Para que isso acontecesse com sucesso, o desafio seria inserir a segmentação à metodologia de trabalho da Odontoprev e todas as implicações estratégicas, operacionais e comerciais que ela representava.

Assim, a Companhia implementou uma estratégia de varejo, introduzindo a segmentação de mercado e estabelecendo parcerias com grandes lojas de departamento.

Essa abordagem exigiu ajustes na estrutura operacional para atender às demandas específicas do setor de atuação dessas empresas, resultando em uma experiência enriquecedora e parcerias duradouras que fortaleceram a presença da Odontoprev nesses novos segmentos.

Associação com Bradesco

Em 2009, foi firmada a associação entre Odontoprev e Bradesco. Essa união estratégica visava integrar suas potencialidades para oferecer o melhor em planos odontológicos.

A parceria permitiu combinar a expertise da Odontoprev com a capilaridade e base de clientes massificada do Bradesco, sem a necessidade de aporte de capital.

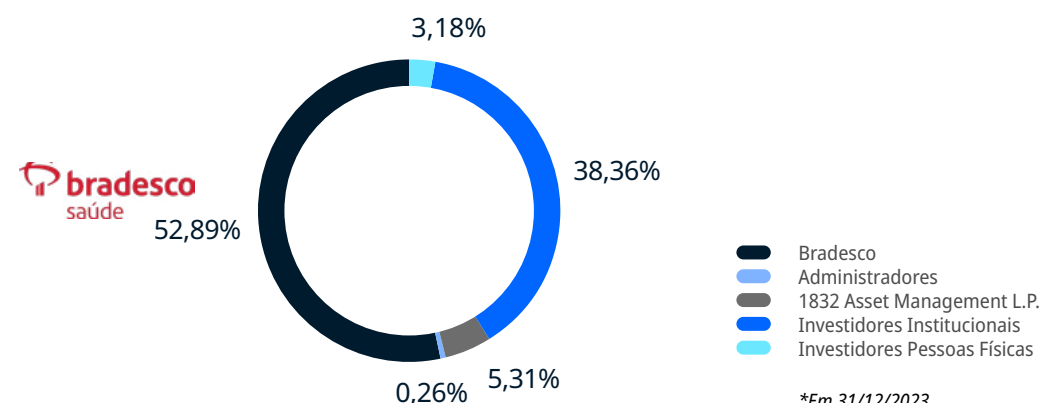
O acordo foi recebido com entusiasmo pelo mercado, que logo percebeu toda a magnitude da associação. Como resultado, em menos de quinze dias após o anúncio do acordo, as ações da Odontoprev se valorizaram em 43%.

A união também possibilitou um portfólio conjunto de 4,2 milhões de associados, abrindo novas oportunidades nos segmentos de pequenas e médias empresas e planos individuais em todo o Brasil.

Hoje, o Bradesco é nosso acionista controlador, e possui 52,9% das ações emitidas pela Companhia.

Além disso, contamos com o Bradesco como nosso parceiro na distribuição dos planos odontológicos Bradesco Dental, em seus diversos canais de vendas (saiba mais na página 68).

Acionistas *



*Em 31/12/2023.

Aquisições e Parcerias Recentes

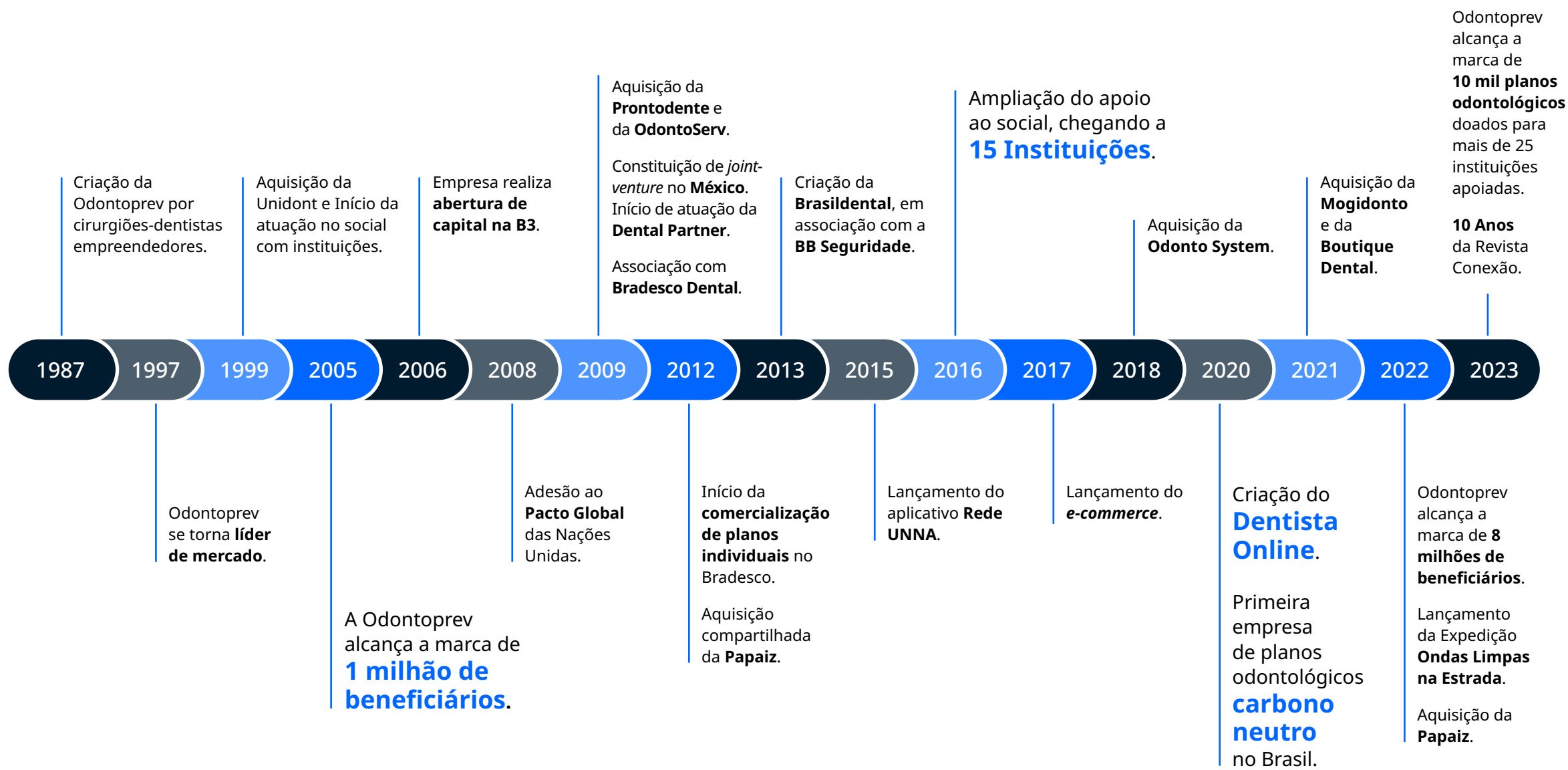
Nos últimos anos, além do crescimento orgânico, seguimos crescendo por meio de movimentações estratégicas, que incluíram aquisições, parcerias e aumento da participação em empresas. Tais movimentos valorizaram de forma significativa nosso portfólio, que agora inclui a Brásildental, Odonto System, Mogidonto, atuação no México através da marca Odontored, e a Papaiz.

Dessa forma, fortalecemos a nossa posição no mercado com foco na cadeia dental e ampliamos a nossa capacidade de atender às demandas dos clientes de forma ainda mais abrangente e eficiente.



Roberto Simada e Natalie Paiva (Implantação).

36 Anos de História



A Odontoprev Hoje

GRI 2-1 | 2-6 | 3-3

Chegamos aos dias atuais, com uma trajetória consagrada de 36 anos de atuação e como a operadora líder em planos odontológicos no Brasil, cuidando de mais de 8,6 milhões de beneficiários.

Por meio de diferentes marcas e produtos, buscamos trazer um novo olhar para o cuidado bucal e, assim, impulsionar a Odontologia de qualidade.

Ao todo, contamos com marcas comerciais, dedicadas exclusivamente ao atendimento odontológico: Odontoprev, Bradesco Dental, Prívian, Odonto System, Brasildental e Mogidonto.

Cada uma delas possui características específicas que permitem atender aos diferentes públicos de forma diversificada e precisa. Nossos mais de 400 planos oferecem ampla cobertura, além de muitas vantagens e benefícios que garantem uma experiência completa aos nossos beneficiários, sejam eles do segmento corporativo, PME ou de Planos Individuais.

+8,6 mi
de beneficiários

Contamos com
+27 mil
dentistas credenciados

Presente em
+2,5 mil
municípios brasileiros

+36
anos de trajetória

Qualidade garantida em
100%
dos procedimentos realizados

Nossas Marcas



A operação que oferece cobertura em todo o território nacional, com células de atendimento multidisciplinar. Além disso, atende aos diferentes perfis de beneficiários, incluindo:

- **Clientes corporativos**, com produtos personalizados;
- **PMEs** (Pequenas e Médias Empresas), com produtos pré-formatados;
- **Clientes Pessoa Física (PF)**, através de produtos individuais e familiares, disponibilizados por meio de parceiros de negócios e canais digitais.

Saiba mais:
www.odontoprev.com.br/



É a versão premium da marca Odontoprev, criada com o propósito de oferecer coberturas mais amplas, assistência odontológica de alto padrão, liberdade e excelência para os clientes corporativos. Possui uma rede credenciada exclusiva, garantida pelo selo de qualidade Prívia, e oferece soluções diferenciadas, como planos com atendimento especial e exclusivo e ferramentas que permitem total liberdade de escolha na utilização do benefício.

Saiba mais:
www.privian.com.br/



Os planos odontológicos Bradesco Dental são resultados da integração das atividades realizadas pelo Bradesco e pela Odontoprev no ramo da assistência odontológica. Desde julho de 2010, por meio de uma incorporação societária, o Bradesco Dental tornou-se uma operação da Odontoprev. O Bradesco Dental atende diversos clientes, incluindo grandes empregadores, pequenas empresas e planos individuais.

Saiba mais:
www.bradescoseguros.com.br/clientes/produtos/plano-dental



Com uma sólida atuação no Norte e Nordeste do país, possui competência e experiência comprovadas ao longo de mais de 30 anos no mercado de planos odontológicos.

Seu foco é atender tanto clientes corporativos quanto individuais, com foco em ofertar serviços odontológicos básicos e com o melhor custo-benefício do mercado.

Saiba mais:
www.odontosystem.com.br/



Em 2013, o BB Seguridade e a Odontoprev criaram a Brasildental, uma empresa responsável por comercializar os planos odontológicos na rede de atendimento do banco. Com presença em todo o território nacional, a Brasildental conta com uma equipe especializada em saúde bucal e oferece amplo suporte por meio de diversos canais de atendimento.

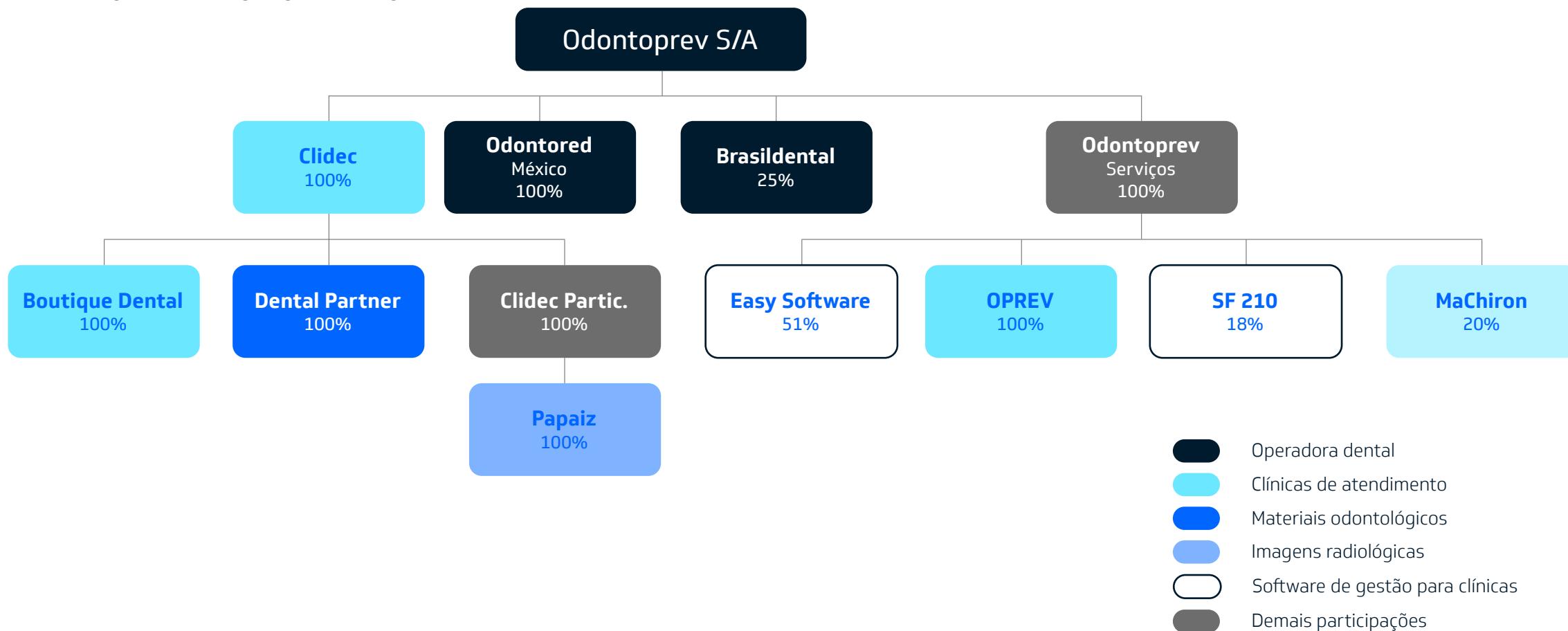
Saiba mais:
www.bbdental.com.br/



Uma operadora de planos privados de assistência odontológica com sede em Mogi das Cruzes (SP), adquirida em 2021, e incorporada em 2022. Por meio dessa transação, também adquirimos a Boutique Dental, um grupo de clínicas odontológicas que preferencialmente atende aos clientes corporativos e individuais da Mogidonto na região do Alto Tietê (SP).

Saiba mais:
www.mogidonto.com.br/

Também fazem parte da Odontoprev outras marcas e negócios relevantes para a cadeia odontológica. Confira, a seguir, o nosso organograma de negócios.



Nossos Diferenciais

A proposta de valor Odontoprev envolve entregar ao beneficiário uma jornada de cuidados odontológicos completa, possível graças à potência do nosso modelo de negócio que integra na mesma oferta: tecnologia, qualidade e atenção.

Conheça a seguir os diferenciais que fazem da Companhia, uma empresa líder no setor:

Plataforma proprietária tecnológica

Lançada em 1999, a plataforma desde então tem passado por atualizações e melhorias frequentes. A Odontoprev é a proprietária exclusiva dessa ferramenta única, não disponível para aquisição no mercado, e que possibilita a análise, avaliação e armazenamento de imagens e documentos eletrônicos de tratamentos realizados pela rede credenciada.

O sistema visa ofertar o melhor atendimento aos nossos beneficiários, garantindo que eles recebam um serviço de qualidade.

Saiba mais sobre a plataforma na página 56 e sobre o processo de auditoria da qualidade dos tratamentos odontológicos na página 73.

Ampla rede de dentistas credenciados

Temos uma ampla rede qualificada em todo o país à disposição dos nossos beneficiários. Contamos com a parceria de mais de 27 mil profissionais de várias especialidades, que oferecem assistência odontológica seguindo o alto padrão de qualidade estabelecido pela Odontoprev.

Saiba mais sobre como a nossa rede credenciada gera valor para os beneficiários e para a sociedade na página 70.

Multiplataforma de vendas

A comercialização dos nossos planos odontológicos é realizada por meio de uma variedade de canais, incluindo equipes internas, corretores independentes, vendas *online*, parcerias com lojas de departamento, canais bancários e parcerias com planos de saúde.

O objetivo dessa abordagem é ampliar a nossa capacidade de geração de valor, levando acesso à Odontologia de qualidade para milhões de pessoas.

Confira detalhes dos nossos canais de distribuição na página 68.

Expansão de segmentos

A Companhia foi criada para atender o segmento corporativo, representado pela venda de planos odontológicos por meio dos pacotes de benefícios das empresas.

A partir de 2006, com o objetivo de garantir a sustentabilidade e crescimento contínuo do negócio, a Odontoprev iniciou um processo de diversificação da sua base de clientes.

Sendo assim, começamos a atender PMEs e pessoas físicas com planos individuais, um grupo que chamamos de “massificados”. Esse segmento representa uma rentabilidade superior em comparação com o cliente corporativo e tem aumentado sua participação dentro da nossa carteira e receita ao longo dos anos.

Saiba mais sobre o desempenho dos segmentos que atuamos na página 50.

Diversificação de planos

Um dos fatores chave do sucesso da Odontoprev tem sido a nossa capacidade de oferecer uma grande variedade de planos odontológicos personalizados e de qualidade para atender às diferentes necessidades dos nossos beneficiários. Oferecemos mais de 400 opções de planos com mais de 100 estruturas de benefícios, o que nos possibilita atrair empresas e associações de todos os tipos e portes, além de pessoas físicas, mediante uma adequada relação custo-benefício alinhada com o perfil do beneficiário.

Saiba mais na página 62.

Pós-venda renomado

Desenvolvemos continuamente estratégias de atendimento no pós-venda, visando a satisfação de nossos beneficiários. Utilizamos uma abordagem omnicanal, com o objetivo de promover maior proximidade e engajamento, e mantemos uma comunicação regular para lembrar os benefícios dos nossos planos e incentivar seu uso. Além disso, monitoramos os índices de reclamações através de relatórios mensais, o que nos permite identificar os principais motivos de insatisfação e agir de forma proativa para resolvê-los.

Saiba mais sobre o nosso atendimento omnicanal na página 63.

Premiações e Reconhecimentos

Por mais um ano, a nossa atuação foi reconhecida em importantes premiações e índices. Confira a seguir os destaques:

IDIVERSA B3

IDIVERSA B3

Pela primeira vez a **Odontoprev é uma das 75 empresas integrantes do IDIVERSA**, novo índice da B3 que mede o desempenho das ações das empresas listadas que se destacam nos critérios de diversidade.



Índice de Equidade de Gênero Bloomberg (GEI)

Pela quarta vez consecutiva, **integramos o Índice de Igualdade de Gênero (GEI)** que seleciona empresas comprometidas com um ambiente de trabalho mais igualitário e inclusivo. Dentre as 484 empresas que integram o ranking, apenas 16 são brasileiras.



25º Prêmio Top of Mind RH

Pelo décimo ano consecutivo e pela 21ª vez, **vencemos o Top of Mind de RH**, na categoria de marca mais lembrada no segmento de Assistência Odontológica entre profissionais de Recursos Humanos.



Prêmio Época Negócios 360°

A Odontoprev, pela primeira vez, integrou o ranking das **Melhores Empresas da Época Negócios 360°**. O anuário premia empresas em seis desafios: inovação, visão de futuro, ESG/socioambiental, ESG/governança, pessoas e desempenho financeiro.



Prêmio CONAREC

Estamos entre as 28 empresas vencedoras do Prêmio CONAREC, que reconhece as organizações protagonistas na gestão de relacionamento e atendimento ao cliente.

Premiações e Reconhecimentos



Prêmio FILASA

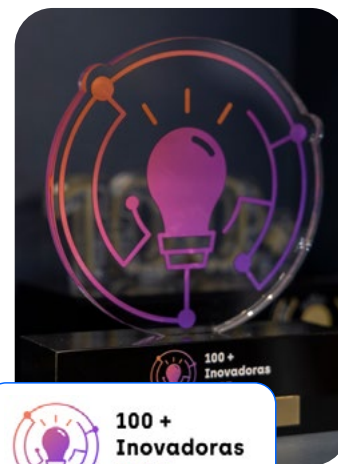
Fomos reconhecidos como **Melhor Departamento Jurídico em Saúde**, na 4ª Edição da FILASA (Finance and Law Summit Awards). Os ganhadores são selecionados com base em duas etapas: pesquisa que conta com a participação dos principais *players* do mercado e, em seguida, 10 empresas finalistas devem preencher um criterioso formulário que passa por um júri especializado.



Great Place To Work®

Great Place To Work (GPTW)

Por mais um ano, a Companhia conquistou o seu lugar no ranking das melhores empresas para se trabalhar em Barueri e região.



100+ Inovadoras 2023

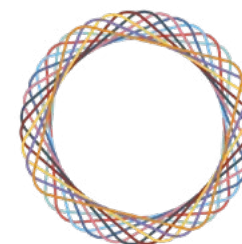
Prêmio 100+ Empresas Inovadoras de TI

Pela 4ª vez consecutiva, entramos no ranking das 100 empresas mais inovadoras no uso de tecnologia do Brasil. Organizado pela IT Mídia, o ranking tem como objetivo reconhecer empresas que melhor utilizam a tecnologia para executar projetos inovadores. A conquista obtida reconhece as ações executadas pela Companhia para promover a participação da equipe de colaboradores na expansão da base de beneficiários e fortalecer a presença no mercado.

MELHOR RH THE BEST BRANDS

Pesquisa Melhor RH - The Best Brands 2023 na categoria Assistência Odontológica

Pesquisa que identifica as marcas mais relevantes para o ecossistema de recursos humanos, incentivando a aprimorarem sua proposta de valor, por meio de práticas inovadoras e desenvolvimento de soluções alinhadas com as necessidades e desafios do setor.



SELO MUNICIPAL DE Direitos Humanos e Diversidade 5ª Edição

Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade

Com o Projeto Sorria, conquistamos pela segunda vez consecutiva o Selo de Direitos Humanos e Diversidade da Prefeitura de São Paulo (SP), sendo destacada na categoria "Crianças e Adolescentes".

Confira através do [link](#) o nosso histórico de premiações e reconhecimentos.

Estratégia de Geração de Valor

- 21 Nossa Estratégia e Modelo de Negócio
- 25 Sustentabilidade
- 26 Materialidade
- 28 Pacto Global e ODS



Nossa Estratégia e Modelo de Negócio

GRI 3-3

Com base em nosso propósito de impulsionar a Odontologia de qualidade, estruturamos uma estratégia de geração de valor que alinha crescimento com rentabilidade, sem abrir mão da qualidade e da sustentabilidade. Seu objetivo é viabilizar a expansão consistente do negócio ao longo do tempo, impactando positivamente os nossos públicos.



PROPÓSITO

Impulsionar a Odontologia de qualidade.

VALORES

Ecosistema saudável é aquele em que todos ganham.

Desafios são oportunidades.

Confiança se constrói todos os dias.

Qualidade não é da boca para fora.

Evoluir é o nosso jeito de crescer.

RECURSOS

- ✓ R\$ 95 MI de CAPEX;
- ✓ R\$ 93 MI investidos em tecnologia;
- ✓ 1.906 colaboradores.

- ✓ + 27 mil dentistas credenciados;
- ✓ + 8,6 MI beneficiários;
- ✓ + 50 mil acionistas.

- ✓ + 1.300 fornecedores;
- ✓ Objetivos e metas alinhados com os ODS.

- ✓ Parceria de impacto social;
- ✓ Compromisso em compensar 100% das emissões de Gases de Efeito Estufa anualmente.



CRIAÇÃO DE VALOR

MODELO DE NEGÓCIO

RESULTADOS

Capital Financeiro

- ✓ Caixa líquido de R\$ 992 milhões;
- ✓ R\$ 537 MI de lucro líquido.

Colaboradores

- ✓ 58% de mulheres na liderança;
- ✓ 53% de participação em treinamentos na Universidade Corporativa;
- ✓ Índice de Satisfação dos Colaboradores: 89,5%.

Rede Credenciada

- ✓ Presença nacional em 2,5 mil municípios;
- ✓ Educação continuada para a rede credenciada;
- ✓ Parceria Dental Partner.

Acionistas

- ✓ Base global, em mais de 30 países;
- ✓ Distribuição regular de dividendos;
- ✓ Boas práticas de governança, participando do Novo Mercado (B3).

Beneficiários

- ✓ +400 planos personalizáveis;
- ✓ 1 MI de usuários do App;
- ✓ Agendamento de consultas via WhatsApp;
- ✓ Prontuários eletrônicos para todos os beneficiários.

Fornecedores

- ✓ Contratos que consideram aspectos ambientais e sociais.

Sociedade

- ✓ R\$ 1,8 milhão em Investimento Social Privado;
- ✓ Cerca de 40 instituições apoiadas;
- ✓ Mais de 100 mil pessoas impactadas diretamente;
- ✓ Participação de 400 colaboradores no Programa de Voluntariado (Sorriso Voluntário);
- ✓ Doação de planos odontológicos e kits de higiene bucal para pessoas em vulnerabilidade social.

Meio Ambiente

- ✓ 2,4 toneladas de resíduos sólidos coletados nas praias do Brasil;
- ✓ 172 mutirões de limpeza na costa do Brasil;
- ✓ Compensação total das emissões de gases de efeito estufa.

Time de Gestão Estratégica

Para que a nossa estratégia seja disseminada e multiplicada entre os nossos colaboradores, garantindo a sua implementação de forma efetiva, contamos com o Time de Gestão Estratégica (TGE).

Esse time é um grupo multidisciplinar formado por membros de diversas áreas do nosso negócio, que representam todas as diretorias da Companhia, responsável por gerenciar o plano estratégico por meio do acompanhamento de indicadores, iniciativas e planos de ação, sempre considerando as perspectivas de crescimento, rentabilidade, qualidade e sustentabilidade do negócio.

Os indicadores acompanhados medem a saúde do negócio, e com base no seu desempenho, são definidas as iniciativas e os projetos que serão desenvolvidos para impulsionar os resultados esperados.

Além disso, toda proposta de projeto sugerido pelas áreas da Companhia, e que vai demandar investimento ou uso de novas tecnologias, deve ser submetido obrigatoriamente ao crivo do TGE, que fica responsável por analisar o alinhamento do projeto aos direcionadores estratégicos. Os projetos aprovados recebem uma avaliação trimestral com as áreas para acompanhar a sua evolução e, se necessário, definir novos planos de ação para atingimento das metas.

Por fim, os indicadores estratégicos e seus respectivos projetos são acompanhados e comunicados a toda a Companhia por meio de apresentações para a liderança e comunicados corporativos.

Dessa forma, asseguramos que a nossa estratégia de geração de valor seja capaz de atingir seus objetivos, no curto, médio e longo prazo, garantindo que nossos *stakeholders* sejam beneficiados.



Da esquerda para direita: **Gabriela Zeronian** (Gestão Estratégica de Atendimento), **Tatiane Del Matto**, **Eduardo Krauter** e **Maria Cecília Lorenzin** (Planejamento e Gestão Comercial).



Sustentabilidade

GRI 2-12 | 2-13 | 2-14

Desde a sua concepção, o modelo de negócio da Companhia possui um forte caráter inclusivo, integrando dentistas de todo o país na missão de promover o acesso da população a serviços de saúde bucal de qualidade, seja por meio de planos corporativos, ou planos individuais.

Para maximizar os impactos positivos da nossa atuação, adotamos uma abordagem colaborativa envolvendo clientes, beneficiários, rede de dentistas, corretores, fornecedores e colaboradores, sempre pautados pela inovação e melhoria contínua dos serviços oferecidos.

Também buscamos adotar em nossas operações o equilíbrio entre os aspectos econômicos, sociais e ambientais, como forma de fazer valer na prática os compromissos assumidos com a geração de valor para o setor, a sociedade e o meio ambiente.

O conjunto de premissas, diretrizes e a governança necessárias para garantir a integração da sustentabilidade em todas as nossas operações e nos processos decisórios, estão formalizadas em nossa **Política de Sustentabilidade**, devidamente aprovada pelo Conselho de Administração.

O documento, que se aplica a diversos públicos de relacionamento da Companhia, passou em 2023 por uma atualização. Com isso, incluímos referência à relevância estratégica de manter uma matriz de materialidade para orientar a boa gestão de sustentabilidade. Além disso, a política também passou a tratar de temas como Saúde e Segurança Ocupacional e gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos e sua importância para a perenidade do negócio.

Governança de sustentabilidade

Fica a cargo da Diretoria de TI, Marketing e Sustentabilidade implementar, gerenciar e supervisionar as ações da agenda ESG da Companhia.

Materialidade

GRI 3-1 | 3-2

Em 2023 conduzimos um processo de revisão da materialidade, que é realizado a cada dois anos pela Companhia. Pela primeira vez, a atualização foi feita seguindo a metodologia de dupla materialidade de impacto, que avalia a prioridade dos temas, considerando o impacto financeiro que eles desempenham sobre o modelo de negócio, além do impacto que a Companhia exerce sobre sociedade e o meio ambiente.

O processo foi conduzido em quatro etapas:

1. Avaliação do Cenário Estratégico

Realizamos a análise dos principais mecanismos e *frameworks* de sustentabilidade, para entender quais os temas mais relevantes para a atuação da Odontoprev na perspectiva dos investidores e de nossos pares.

2. Consulta com os *stakeholders*

Com base nos temas levantados na etapa anterior, consultamos os públicos de relacionamento da Companhia com o objetivo de priorizar os temas mais relevantes a serem geridos.

Ainda, para fins de priorização de temas, nessa etapa, foram conduzidas entrevistas com *stakeholders*, internos e externos, que além da relevância dos temas para a gestão ESG, também apontaram o impacto financeiro que eles desempenham sobre o modelo de negócios da Companhia.

STAKEHOLDERS CONSULTADOS



Colaboradores



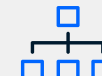
Rede Credenciada



Clientes
Corporativos



Corretores



Administradores
(Diretoria e Conselho)



Cliente PF



Cliente PME



Fornecedores



Representantes da
Sociedade Civil



Acionistas e
Investidores



















Entidades de classe e
Órgão regulador

3. Direcionadores estratégicos

Também medimos a sinergia dos temas materiais com o Planejamento Estratégico da Companhia. Essa etapa permitiu verificar o alinhamento dos direcionadores estratégicos aos temas mais relevantes na opinião do mercado, pares e *stakeholders*.

4. Definição dos tópicos e temas materiais

Realizado o cruzamento das informações apuradas nas etapas anteriores, chegamos aos seguintes temas materiais:

Temas Materiais	Tópicos Materiais	ODS Relacionados
Odontologia de qualidade	Acesso à Odontologia de qualidade	 
	Segurança e qualidade do atendimento odontológico	
Evolução do negócio	Ética, integridade e compliance	
	Tecnologia e inovação	 
	Privacidade e segurança de dados	
Relacionamentos e confiança	Relacionamento com o cliente	  
	Relacionamento com a rede credenciada	
Cuidado com os colaboradores	Diversidade e inclusão no ambiente de trabalho	  
	Desenvolvimento dos colaboradores	 
	Saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores	
Impacto Socioambiental	Impacto nas comunidades	 
	Mudanças climáticas	 

Pacto Global e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Somos signatários do Pacto Global das Organizações das Nações Unidas (ONU), desde 2008. A iniciativa, visa engajar organizações do mundo todo em prol de dez princípios relacionados ao desenvolvimento sustentável, em temas como Direitos Humanos, Combate à Corrupção e Meio Ambiente.

Além desse compromisso público, também buscamos alinhar as nossas ações à Agenda 2030 da ONU, a qual é articulada em 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que incluem temas como erradicação da pobreza, o combate às mudanças climáticas e a preservação dos recursos naturais.

Anualmente, comunicamos os progressos nos ODS que mantêm relação com o nosso modelo de negócio. Confira a seguir quais são eles, além das iniciativas implementadas que vão ao encontro com cada um:

ODS 3 - Saúde e Bem-Estar

A Odontoprev busca investir em inovação, sendo pioneira na iniciativa de teleatendimento para Odontologia. Além disso, nos empenhamos na promoção e conscientização da saúde entre a população brasileira, utilizando uma variedade de canais, incluindo as redes sociais.

Saiba mais em [Centralidade no Beneficiário](#) →

Internamente, oferecemos aos nossos colaboradores planos de assistência médica e odontológica, além de parcerias com academias e aplicativos para terapia *online*. Implementamos iniciativas dedicadas à saúde, bem-estar e qualidade de vida, incluindo programas adaptados para o trabalho remoto, como *home office* e *home based*, juntamente com o programa Vida Leve. Essas ações visam incentivar o autocuidado e fornecer informações valiosas sobre saúde.

Saiba mais em [Nosso Time](#) →

ODS 4 - Educação de Qualidade

Buscamos fortalecer as habilidades técnicas e profissionais de nossos colaboradores, para ampliar suas oportunidades de crescimento e estimular o empreendedorismo por meio de treinamentos regulares. Também contribuimos para a educação de qualidade ao apoiar instituições sociais que se dedicam à educação, capacitação e contraturno escolar.

Saiba mais em [Nosso Time e Responsabilidade Socioambiental](#) →

ODS 5 - Igualdade de Gênero

A Odontoprev tem como um de seus objetivos erradicar o preconceito, o abuso e a desigualdade de gênero. Fazemos isso por meio de iniciativas com os colaboradores e treinamentos de viés inconsciente com as lideranças.

Em 2023, continuamos a fortalecer nossas ações de promoção de equidade por meio do programa OdontoPlural e pelo quarto ano consecutivo fomos incluídos no índice norte-americano Bloomberg GEI, reconhecendo nosso compromisso contínuo com a igualdade de gênero, ao lado de empresas de destaque de todo o mundo.

Saiba mais em [Nosso Time](#) →

ODS 9 - Indústria, Inovação e Infraestrutura

Como um dos pilares fundamentais para promover a inovação, a Odontoprev valoriza e apoia ativamente a pesquisa científica, buscando constantemente desenvolver e aplicar tecnologias e processos inovadores em nossas operações. Dessa forma, monitoramos continuamente avanços e inovações tanto na indústria quanto no setor, de modo a incorporar as melhores práticas em nosso negócio.

Saiba mais em [Tecnologia e Inovação](#) →

ODS 8 - Trabalho Decente e Crescimento Econômico

Somos uma Companhia economicamente sustentável, com resultados condizentes com nosso modelo de negócio, que apoiam a geração de valor para nossos públicos. Além disso, com nossos programas de trabalho remoto, como o *home office* e o *home based*, continuamos a fornecer condições ideais para nossos colaboradores, garantindo uma boa infraestrutura física, oportunidades de desenvolvimento profissional e uma remuneração justa.

Saiba mais em [Desempenho](#) →

ODS 10 - Redução das desigualdades

Buscamos colaborar com a redução das desigualdades por meio do investimento em ações e promoção de iniciativas sociais. Além disso, estamos constantemente melhorando a acessibilidade dos nossos serviços tecnológicos, garantindo que todos, independentemente de suas capacidades, tenham acesso às mesmas informações.

Saiba mais em [Responsabilidade Socioambiental](#) →

ODS 12 - Consumo e Produção Responsáveis

Na Odontoprev, valorizamos a conscientização de nossos colaboradores e da rede credenciada em relação ao consumo responsável. Para nossos colaboradores, promovemos campanhas internas que abordam temas como o uso consciente de energia, água, papel e a correta disposição de resíduos. Para a nossa rede credenciada, disponibilizamos tecnologias como o *uploader* para imagens de raio-x e a digitalização de procedimentos e solicitações, facilitando processos e reduzindo o consumo de recursos, bem como um Caderno de Sustentabilidade, um documento que inclui os princípios e pilares de Sustentabilidade da Empresa, além de instruções práticas sobre o descarte sustentável de produtos dentários utilizados em cuidados odontológicos.

Saiba mais em [Responsabilidade Socioambiental](#) →

ODS 13 - Ação Contra a Mudança Global do Clima

Guiados pelos princípios da sustentabilidade, reiteramos nosso compromisso de continuar neutralizando integralmente nossas emissões de carbono por meio do projeto Carbono Neutro. Até 2023, já compensamos mais de 21 mil toneladas de CO₂ através do cancelamento voluntário de créditos de carbono, contribuindo para o Projeto Conservação Florestal na Amazônia.

Saiba mais em [Responsabilidade Socioambiental](#) →

ODS 14 - Vida na Água

Atenta às demandas da agenda ESG, a Odontoprev concluiu em 2023 o Projeto Expedição Ondas Limpas na Estrada, uma colaboração com a Organização Não-Governamental (ONG) Sea Shepherd Brasil. O objetivo foi realizar um diagnóstico abrangente da situação dos resíduos em toda a extensão da costa brasileira.

Saiba mais em [Responsabilidade Socioambiental](#) →

ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Desde 2006, a Companhia integra o Novo Mercado, mantendo padrões elevados de Governança Corporativa em conformidade com exigentes normas internacionais. Além disso, também somos signatários do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto Ethos, assumindo o compromisso da promoção de um mercado mais ético e transparente.

Em 2023, demos continuidade a esse compromisso por meio da revisão e atualização de diversas políticas relacionadas à Governança Corporativa, refletindo o nosso comprometimento em aprimorar nossas práticas e procedimentos para garantir a transparência e a integridade em todas as nossas operações.

Saiba mais em [Governança Corporativa](#) →

ODS 17 - Parcerias e Meios de Implementação

Desde 2017, a Odontoprev estabeleceu uma parceria valiosa com o A.C. Camargo Câncer Center, visando o diagnóstico precoce do câncer bucal. Além disso, colaboramos com tratamentos odontológicos em parceria com 20 instituições. Em colaboração com a Rede Tênis Brasil, desde 2021, são doados anualmente 1.200 planos odontológicos para jovens e crianças em vulnerabilidade social. Esses exemplos representam apenas algumas das muitas práticas sociais positivas que a Odontoprev coloca em prática.

Saiba mais em [Responsabilidade Socioambiental](#) →



Ação social de Dia das Crianças.

Governança Corporativa

- 33 Compromisso com Boas Práticas
- 34 Estrutura de Governança
- 39 Ética e Integridade
- 43 Gestão de Riscos
- 47 Relacionamento com Investidores

Temas Materiais



Ética,
integridade
e compliance



Privacidade
e segurança
de dados



Compromisso com Boas Práticas

Somos uma empresa de capital aberto, que negocia suas ações junto à B3 - Brasil, Bolsa, Balcão. A Odontoprev, desde 2006, participa do Novo Mercado, segmento especial de listagem da B3, que conduz as empresas participantes ao mais elevado padrão de Governança Corporativa.

Além disso, a Odontoprev incorpora ao seu modelo de Governança Corporativa práticas recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) em seu Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa.

Esse conjunto de boas práticas visa assegurar direitos aos acionistas e confere maior credibilidade e transparência na prestação de informações financeiras.



Destaques de Governança

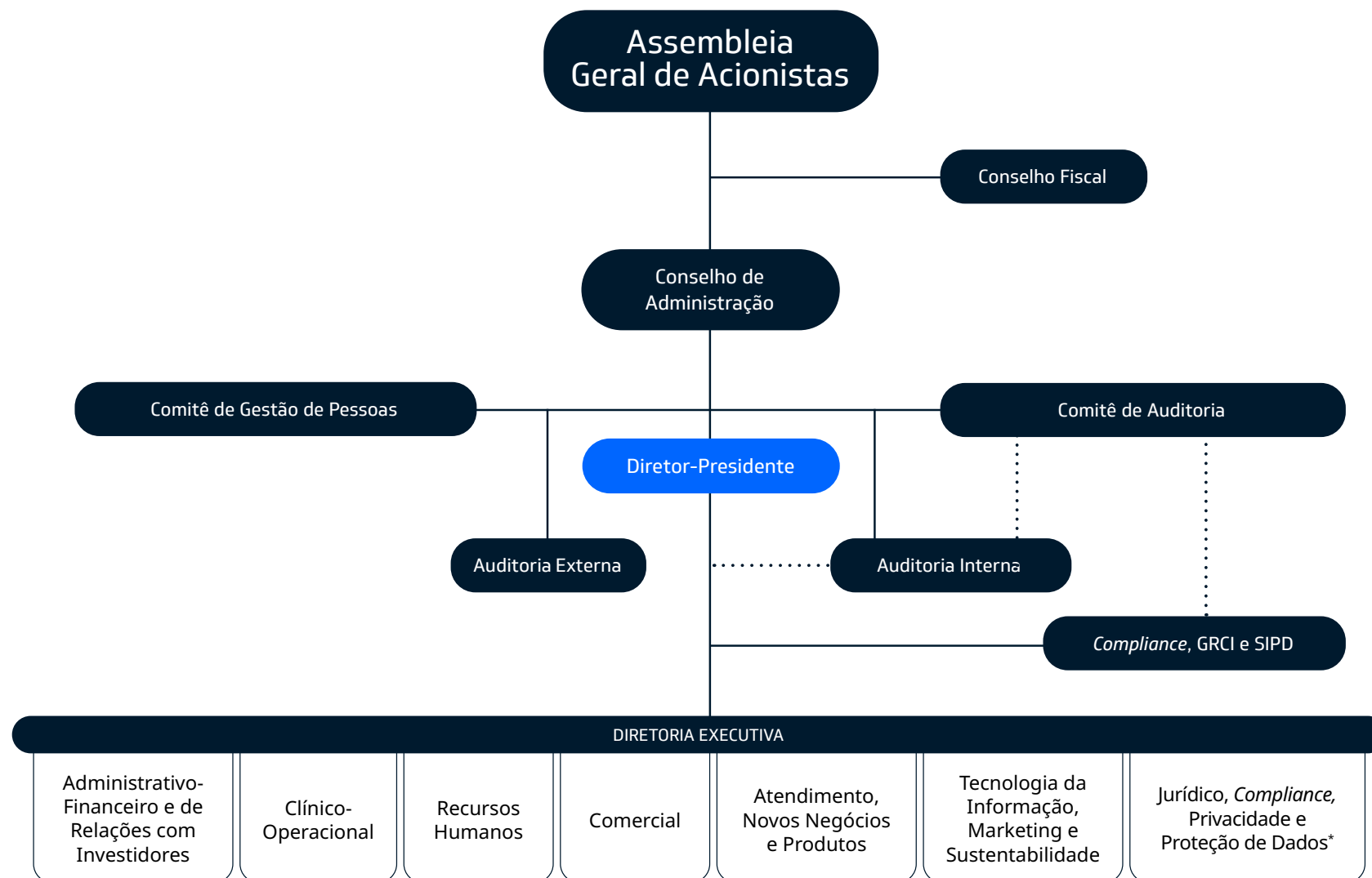
- Listada no Novo Mercado;
- Administração profissional e não familiar desde a sua fundação;
- Conselho sem função executiva;
- CEO e Presidente do Conselho de Administração distintos;
- Somos signatários do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção;
- Não fazemos contribuições financeiras para partidos políticos;
- Adoção de condutas que previnem a concorrência desleal;
- Remuneração fixa e igual a todos os membros do Conselho de Administração.

Estrutura de Governança

GRI 2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-12 | 2-16 | 2-18 | 2-19 | 2-20

A estrutura de Governança Corporativa implementada pela Companhia tem como objetivo garantir a continuidade do negócio e promover a criação de valor sustentável a longo prazo. Nossa abordagem prioriza a transparência, a ampla discussão de temas, a sustentabilidade e a preservação da reputação, bem como assegura o equilíbrio de todos os interesses envolvidos.

Assim, contamos com uma Assembleia Geral de Acionistas, enquanto a instância máxima deliberativa, além de órgãos administrativos, que incluem o Conselho de Administração (CA) e a Diretoria-Executiva. Adicionalmente, há um Conselho Fiscal permanente e comitês de assessoramento, instalados para amparar o CA nas tomadas de decisão. Além disso, mantemos auditorias internas e externa e as áreas de Compliance, Gestão de Riscos e Controles Internos (GRCI), e Segurança da Informação e Privacidade de Dados (SIPD), que juntos zelam por garantir a conformidade das decisões e divulgações.



*Não estatutário.

Assembleia Geral dos Acionistas

A Assembleia Geral dos Acionistas, é a instância máxima de deliberação da Companhia. Pelo menos uma vez ao ano, se reunirá para tratar de assuntos que dizem respeito a sustentabilidade, crescimento e continuidade do negócio.

Isso inclui decisões sobre o aumento ou redução do capital social, questões financeiras, fusões e eleição de membros do Conselho de Administração e Conselho Fiscal, entre outros.

Conselho de Administração

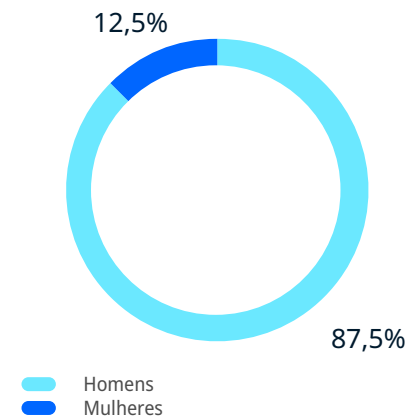
O Conselho de Administração da Odontoprev é um dos órgãos da administração da Companhia, sendo encarregado de estabelecer políticas e estratégias, incluindo a definição do propósito e dos valores da empresa. Além disso, é responsável pela eleição e supervisão da gestão dos diretores.

Atualmente, o órgão é composto por oito membros efetivos (sendo dois independentes), além de três suplentes. Todos eles eleitos pela Assembleia Geral para mandatos de dois anos, sendo a média de mandatos no órgão de 12 anos.

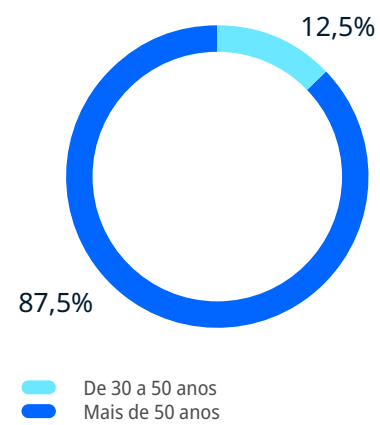
Em linha com as melhores práticas de governança corporativa, o Presidente do Conselho de Administração não desempenha função executiva na Companhia.

+ Saiba mais sobre as competências e responsabilidades do Conselho de Administração no nosso [Regimento Interno](#).

Composição do Conselho de Administração, por gênero



Composição do Conselho de Administração, por faixa etária



Nomeação e seleção de membros

Para a nomeação dos conselheiros, são considerados critérios como diversidade, independência e competências relevantes aos impactos da organização e à atuação eficaz do Conselho e dos Comitês, garantindo também um equilíbrio adequado de membros independentes.

- +** Conheça a íntegra da nossa [Política de Indicação dos Membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitês de Assessoramento e Diretoria](#).
- +** Confira a atual composição do órgão, bem como as experiências profissionais e habilidades dos nossos membros, através do [link](#).

Reuniões

As reuniões do CA acontecem de forma ordinária a cada três meses. No entanto, reuniões extraordinárias podem ser convocadas pelo Presidente ou Vice-Presidente.

Em 2023, os membros do órgão se reuniram 15 vezes, alcançando uma frequência média de 93%, considerando os membros efetivos.

Avaliação de desempenho

O Conselho é avaliado anualmente pelos próprios membros, que preenchem um formulário de avaliação do órgão, enquanto colegiado. Os resultados são consolidados em um relatório e enviado ao Presidente do Conselho, destacando pontos positivos e oportunidades de melhorias. Com base nisso, um plano de ação é elaborado.

Preocupações críticas

Preocupações críticas são levadas para as reuniões do Conselho de Administração, incluindo temas advindos da matriz de riscos, canal

de denúncias, *compliance* e principais pontos abordados em relatórios de analistas para reflexões sobre estratégia e condução dos negócios.

Diretoria

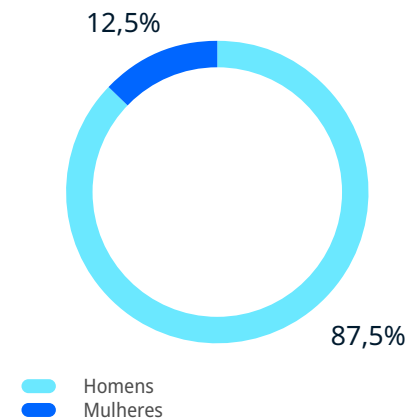
A Diretoria, junto com o Conselho de Administração, compõe a administração da Companhia. Atualmente, ela é composta por sete membros e um membro não estatutário reeleitos em 2023, para mandatos de dois anos.

Seu objetivo é implementar as estratégias e políticas definidas no Conselho de Administração, realizando reportes rotineiros ao órgão acerca da aplicação dos recursos e gestão dos negócios.

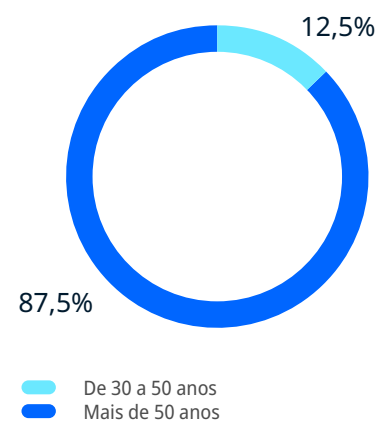


Para consultar a atual composição da Diretoria, bem como as competências e responsabilidades dos seus membros, acesse o [link](#).

Composição da Diretoria, por gênero



Composição da Diretoria, por faixa etária



Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal, possui caráter permanente e atua de forma independente da Administração e da Auditoria Externa. Sua principal função é fiscalizar os atos dos administradores e analisar as demonstrações financeiras, comunicando suas observações aos acionistas.

Sua composição é alvo de deliberação pela Assembleia Geral Ordinária, sendo vedada a eleição de membros que façam parte do Conselho de Administração, da Diretoria ou do quadro de colaboradores de uma empresa controlada ou de uma empresa do mesmo grupo, tampouco um cônjuge ou parente dos nossos administradores. Isso contribuiu para resguardar a independência do órgão das linhas administrativas e operacionais da Companhia.

Atualmente, o órgão é composto por três membros efetivos, eleitos em 2023.

+ Para consultar a atual composição do Conselho Fiscal, bem como as competências e responsabilidades dos seus membros, acesse o [link](#).

Comitês de Assessoramento

O Conselho de Administração da Odontoprev é assessorado pelo Comitê de Auditoria e Comitê de Gestão de Pessoas, responsáveis por apoiar os membros do órgão na tomada de decisões.

Comitê de Auditoria

Órgão estatutário independente de assessoramento do Conselho de Administração que possui caráter consultivo e permanente, cujos membros têm mandato de um ano, atuando na verificação das informações contábeis antes da sua divulgação.

Suas reuniões ocorrem regularmente a cada bimestre e, extraordinariamente, quando necessário, por solicitação de qualquer de seus membros. O Comitê de Auditoria é formado por três membros.

+ Para saber mais sobre as atribuições e competências do Comitê de Auditoria, acesse o seu [Regimento Interno](#).

Comitê de Gestão de Pessoas

Órgão independente, de caráter consultivo e permanente, cujos membros têm mandato de um ano. Suas atribuições incluem supervisionar e revisar as políticas de remuneração dos administradores, monitorar programas de atração e retenção de talentos da Companhia, além de assessorar o Conselho de Administração quanto à eleição, avaliação e destituição dos diretores da Companhia.

Suas reuniões são realizadas de forma ordinária a cada três meses e, de forma extraordinária, quando convocadas pelo Coordenador ou por solicitação de qualquer um de seus membros.

+ Para informações detalhadas sobre as atribuições e competências do Comitê de Gestão de Pessoas, consulte o seu [Regimento Interno](#).

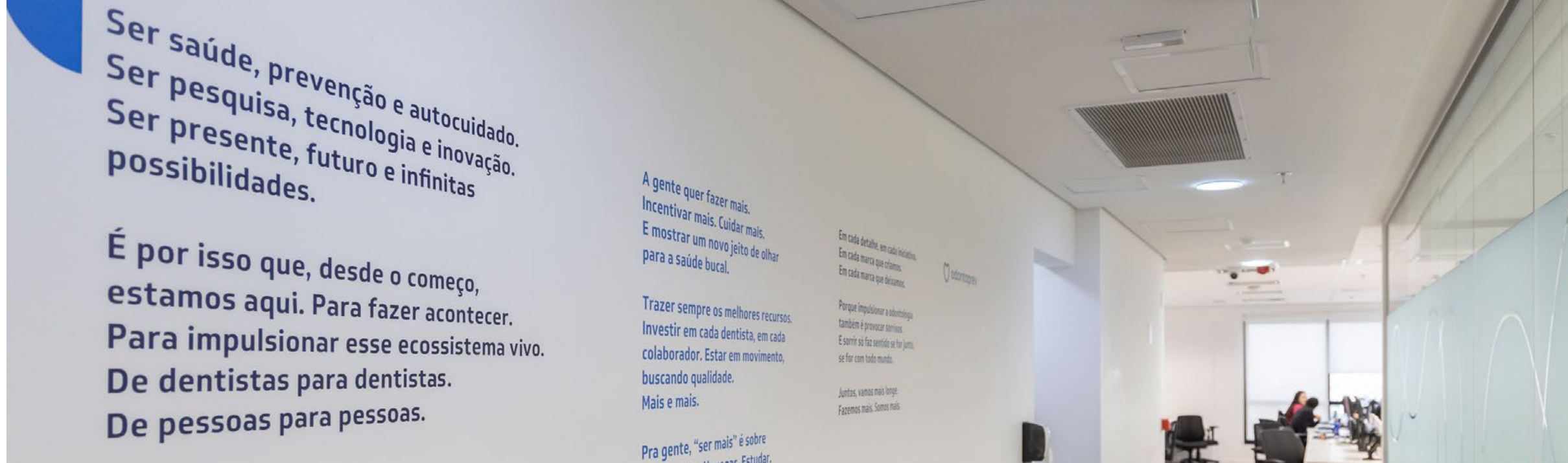
Remuneração e benefícios

A Odontoprev conta com uma política de Remuneração dos Administradores, que tem o objetivo de garantir o estabelecimento da estratégia de remuneração dos membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração e Diretoria Estatutária.

O documento estabelece uma remuneração fixa e variável, fundamentada em pesquisas de mercado conduzidas por consultoria externa, com recomendação do Comitê de Gestão de Pessoas e aprovação do Conselho de Administração. A remuneração global anual dos administradores da Companhia também deve ser aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas.

A remuneração fixa corresponde aos pagamentos mensais, enquanto a remuneração variável abrange o ICP (Incentivo de Curto Prazo)*, vinculado

*O pagamento só ocorre quando os resultados das metas anuais atreladas a esse bônus atingem no mínimo 80%.



aos resultados anuais da Companhia, desempenho individual e das células de atendimento ao cliente, e o ILP (Incentivo de Longo Prazo), relacionado ao cumprimento de metas trienais, com pagamento anual. A remuneração variável também está associada às pesquisas de satisfação dos *stakeholders* da Companhia.

Confira, a seguir, os componentes de remuneração e elegibilidade de cada órgão de governança da Odontoprev:

Conselho de Administração

- Todos os membros recebem o mesmo montante, composto por uma remuneração fixa mensal relacionada ao escopo da função.

Diretoria Estatutária

- Remuneração fixa mensal relacionada ao escopo da função;
- Incentivo de Curto Prazo: parcela variável atrelada ao atingimento de metas anuais pré-estabelecidas;

- Incentivo de Longo Prazo: parcela variável atrelada ao atingimento de metas trienais, com período de *vesting* pré-estabelecido;
- Benefícios: Assistência Médica, Assistência Dental, Vale Refeição, Seguro de Vida, Vale Combustível, veículo designado e estacionamento. Além disso, a Companhia oferece Previdência Privada aos diretores no momento de sua aposentadoria.

Conselho Fiscal

- Remuneração fixa mensal relacionada ao escopo da função.

Comitês de Assessoramento do Conselho de Administração

- Os membros dos Comitês de Auditoria e de Gestão de Pessoas recebem remuneração pela participação ativa em reuniões, cujas frequências são determinadas pelo Conselho de Administração.

➕ Para mais informações sobre a nossa Política de Remuneração dos Administradores, acesse o [link](#).

Ética e Integridade

GRI 2-15 | 2-23 | 2-24 | 2-26 | 2-29 | 3-3 | 205-1

Acreditamos que a ética e a integridade devam ser os alicerces das nossas ações diárias, norteando todos os comportamentos e tomadas de decisões diante dos desafios que enfrentamos no mundo moderno.

Dessa forma, ao estimular os bons comportamentos no ambiente corporativo, estamos contribuindo para fortalecer a nossa marca e reputação frente ao mercado e a sociedade, viabilizando, ao mesmo tempo, a sustentabilidade do negócio no longo prazo, para que todos possam prosperar.

Formalizamos esses compromissos com a boa conduta corporativa em nosso **Código de Conduta Ética**. O documento funciona como um guia prático de conduta pessoal e profissional direcionado a todos os nossos administradores, colaboradores, estagiários, parceiros e fornecedores de bens e serviços da Odontoprev em suas interações e decisões diárias.

Entre os princípios gerais que devem nortear a condução do negócio, alinhados aos nossos valores, destacamos:

- Respeito e valorização do ser humano e seus direitos fundamentais;
- Adoção de práticas efetivas de desenvolvimento sustentável;
- Atuação íntegra, ética e transparente;
- Compromisso com a excelência junto aos beneficiários, clientes e rede credenciada.

Por meio do Código, também formalizamos que a Companhia não aceita qualquer comportamento ilegal ou em desacordo com as leis e regulamentos vigentes. Dessa forma, a Odontoprev coíbe explicitamente o envolvimento em transações ilícitas, como pagamento ou recebimento de propinas, subornos ou qualquer forma

de corrupção. Além disso, condena práticas como tráfico de influência, obstrução de fiscalizações, sonegação fiscal, fraude em licitações públicas e inflação artificial de contratos, entre outros atos semelhantes.

Todos os nossos colaboradores, fornecedores e parceiros devem ler e assinar o Termo de Conduta Ética, declarando conhecimento sobre as diretrizes do Código e se comprometendo a cumprir suas diretrizes.

Em adição ao Código, também dispomos de outros instrumentos e mecanismos para orientar as condutas, entre eles a **Política de Combate à Corrupção e Demais Atos Ilícitos**, que reafirma nosso repúdio aos atos de corrupção e demais ilícitos, inclusive fraudes, bem

como a promoção do atendimento à legislação vigente sobre o tema.

Adicionalmente, para apoiar o combate à lavagem de dinheiro e outras fraudes, dispomos de um processo de monitoramento e avaliação de pagamentos suspeitos. Isso inclui o reporte periódico para a equipe de *Compliance*.

Além do conjunto de políticas e práticas que disciplinam e orientam às boas condutas, também nos engajamos em iniciativas externas que visam promover a ética e integridade no ambiente corporativo. Em 2023, nos tornamos signatários do **Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção**, do Instituto Ethos. Trata-se de um compromisso voluntário assumido por empresas públicas e privadas, que se unem pela promoção de um mercado mais íntegro, se comprometendo a implementar e estimular ações que visem eliminar práticas de corrupção.

Conflitos de Interesse

GRI 2-15 I

Como imperativo para a promoção de um ambiente corporativo ético e íntegro, exigimos que todo o time da Odontoprev atue para evitar qualquer tipo de situação nas quais ações e decisões sejam influenciadas por interesse pessoal ou que possam conflitar com os interesses da Odontoprev ou de seus demais *stakeholders*.

O assunto é abordado em nosso Código de Conduta Ética e na **Política de Transações com Partes Relacionadas**. Nesses documentos, condutas conflituosas são descritas, além de informarem o colaborador sobre como proceder em caso de se ver em situação de conflito ou se deparar com situações desse tipo.

Em 2023, realizamos a revisão da Política de Transações com Partes Relacionadas, atualizando o seu conteúdo às normas e regulações que disciplinam o tema.

Em adição, todas as áreas envolvidas nos processos referentes ao tema foram remapeadas no último ano. Como resultado, definimos as áreas de Governança e *Compliance* como centralizadoras dos processos de controle.

Programa de Integridade

Alinhado com o nosso compromisso em promover uma cultura de integridade e responsabilidade em todas as áreas da Companhia, mantemos um **Programa de Integridade**.

Composto por mecanismos, procedimentos e políticas, o programa visa analisar, prevenir, identificar, denunciar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atividades ilícitas, principalmente aquelas que envolvem a administração pública, tanto nacional quanto estrangeira.

Aconteceu na
Odontoprev:



Compliance
Week 2023

2.ª Edição da *Compliance Week*

Em 2023, promovemos a 2ª Edição da *Compliance Week*, nossa semana dedicada para a disseminação das diretrizes do Programa de Compliance e princípios da integridade, cultura da conformidade e conduta ética.

Programa de *Compliance*

Além do Programa de Integridade, a Odontoprev mantém um Programa de *Compliance*, cujo objetivo é garantir o cumprimento de normas regulamentares e processos internos.

Para impulsionar uma cultura da conformidade e integridade, o escopo de atividades inclui comunicações internas e externas, atualização e acompanhamento de treinamentos em parceria com o time de Recursos Humanos, e elaboração de documentos que fortalecem o posicionamento da Companhia quanto aos temas.

Na frente de conscientização, entre as ações realizadas, está a elaboração e distribuição de cartilhas de Conduta Ética personalizadas para públicos específicos, como a rede credenciada, corretores e fornecedores, além da confecção de materiais direcionados para o relacionamento com agentes públicos.

Adicionalmente, estão previstas comunicações periódicas relacionadas aos riscos de *Compliance*, com o objetivo de fomentar o tema e desenvolver os times, capacitando-os a identificar e lidar com dilemas éticos, bem como operacionalizar a aplicação das leis e regulamentação vigente.

Os treinamentos obrigatórios, voltados a todos os colaboradores, são disponibilizados por meio da plataforma de ensino da Companhia, a Universidade Odontoprev. Em 2023, incluímos na plataforma o treinamento de Assédio.

O monitoramento da adesão dos colaboradores a esses cursos é realizado pela área de Treinamento. Quando um colaborador não conclui a atualização necessária, ele recebe comunicações por e-mail, informando os cursos pendentes e o prazo para conclusão. Esse processo garante que todo o

time esteja atualizado e em conformidade com as diretrizes da Companhia.

Porcentagem de conclusão dos treinamentos obrigatórios (%)

	2023
Código de conduta ética	82,37
<i>Compliance</i>	84,82
Assédio	57,90

Um ecossistema
saudável é aquele
em que todos ganham.

Desafios são
oportunidades.

Confiança se constrói
todos os dias.

Qualidade não é
da boca para fora.

Evoluir é o nosso
jeito de crescer.

Canal Ético

Um dos mecanismos que dispomos para fazer valer as nossas políticas e compromissos com a atuação ética e íntegra é o Canal Ético.

Disponível para administradores, colaboradores, clientes, beneficiários, rede credenciada, parceiros, fornecedores, acionistas e público externo, o Canal está aberto para receber denúncias e relatos sobre comportamentos em desacordo com nosso Código de Conduta Ética ou normas internas.

As denúncias, que podem ser anônimas caso assim deseje o relatante, são recepcionadas por uma empresa independente e especializada, responsável por garantir a proteção do denunciante, assegurando a não retaliação e a confidencialidade das informações relatadas.

Após o recebimento dos relatos, a área de *Compliance* da Companhia assume

a investigação para identificar se são de fato procedentes ou não. Nessa etapa, as denúncias são analisadas por meio de processo formal e as medidas disciplinares, quando necessárias, são aplicadas de forma imparcial.

Após apuradas, as denúncias são avaliadas pelo **Comitê de Apuração e Ética**. O órgão é composto pelos principais executivos das áreas de Recursos Humanos, Jurídico/*Compliance* e Gestão de Riscos e Controles Internos e reporta diretamente ao Diretor-Presidente da Companhia. Se necessário, recomendações de melhorias em processos são emitidas, bem como a aplicação de sanções aos transgressores.

Periodicamente, também são feitas apresentações sobre os relatos recebidos no Canal Ético ao Comitê de Auditoria.

Em 2023, foram recebidas 41 denúncias. Todas passaram pelo processo de apuração e as classificadas como procedentes após apuração, tiveram definidos planos de ações de reparação

e aplicação de sanções disciplinares, em linha com as deliberações do Comitê de Apuração e Ética da Companhia.

Todos os processos são conduzidos com cautela e sigilo, protegendo denunciante e denunciado.

O maior volume das denúncias em 2023 comparado ao exercício de 2022 ocorreu devido a diversos fatores, como constantes treinamentos, sensibilização e divulgação por meio de comunicados, aumentando a percepção dos colaboradores sobre o tema. Saiba mais detalhes na página 115 do Anexo de Indicadores.

Para realizar relatos de inconformidade com as condutas esperadas e políticas corporativas, acesse o Canal Ético através do seguinte meio:

Site institucional:

<https://www.odontoprev.com.br/>

Gestão de Riscos

GRI 2-24 | 3-3 | 418-1 | SASB HC-MC-230a.1 | HC-MC-230a.2 | HC-MC-230a.3

Para garantir a sustentabilidade e a segurança financeira do negócio, além de fornecer uma base sólida para a tomada de decisões estratégicas quanto aos riscos atuais e emergentes, contamos com políticas e procedimentos que formalizam o gerenciamento de riscos da Odontoprev.









As nossas principais ferramentas são as **Políticas Institucional e Interna de Governança Corporativa, Gerenciamento de Riscos e Controles Internos**. Elas apresentam os conceitos, diretrizes, responsabilidades e processos de gerenciamento de riscos, que incluem a identificação, categorização, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos decorrentes das atividades da Companhia.

Por meio dessas políticas e da Matriz de Riscos Corporativos, os gestores das áreas e Administradores ("Gestores de Risco") podem identificar os principais riscos relacionados às suas respectivas atividades, e adotar as

medidas necessárias para tratamento, mantendo tais riscos dentro dos níveis de tolerância aceitáveis.

Em 2023, atualizamos nossas políticas de riscos, que passaram a incluir referência ao Comitê de Crise. O órgão compõe a nossa estrutura de Governança Corporativa e gerencia as crises que afetam ou possam afetar a continuidade dos negócios. Além disso, a revisão definiu novos procedimentos para que os Gestores de Riscos possam estabelecer planos de ação e dar tratamento aos riscos identificados.

Riscos Monitorados

-  Estratégico
-  Imagem
-  Legal
-  Subscrição
-  Crédito
-  Mercado
-  Liquidez
-  Operacional

Como gerenciamos os riscos corporativos?

Os Gestores de Riscos da Companhia devem identificar todos os riscos de suas áreas e dar tratamento aos mesmos. As áreas de *Compliance*, GRCI, SIPD, além dos auditores internos e externos, também colaboram com a identificação dos riscos na Companhia.

Formalmente, após identificado um risco, é realizada sua categorização, por meio de um “Dicionário de Riscos”, e mensuração do impacto e probabilidade de ocorrência em nossa Matriz de Riscos.

Alguns riscos podem necessitar de medidas de tratamento, que podem incluir a definição de planos de ação pelos Gestores de Risco. Os planos de ação descrevem as melhorias ou correções que serão adotadas, além de definir os prazos e os responsáveis pela implementação de tais ações.

As áreas de *Compliance*, GRCI e SIPD, apoiam os Gestores de Risco na elaboração de planos de ação e monitoram regularmente a implementação dessas medidas. Além disso, são responsáveis pela implantação do programa de conscientização e capacitação de gestores e administradores sobre a cultura de gestão de riscos corporativos e dos controles internos, por meio de ações educativas de diferentes formatos e níveis de complexidade.

Avanços no gerenciamento de riscos

Em 2023, avançamos em nosso compromisso em adotar as melhores práticas de gestão de riscos disponíveis no mercado.

Como parte dos esforços para garantir a execução dos planos de ação delineados para os riscos identificados, a área de GRCI validou a implementação de 225 ações corretivas em todas as Diretorias da Companhia. Essa iniciativa contribuiu para fortalecer nossos controles internos e assegurar a eficácia das medidas adotadas pelos Gestores de Risco no tratamento aos riscos identificados.

Adicionalmente, a GRCI conduziu mapeamentos de processos e realizou testes de aderência nos controles internos de diversas áreas da Companhia. Por sua vez, as auditorias internas e independentes executaram auditorias em diversos processos da Companhia. Essas atividades

visaram identificar potenciais riscos desconhecidos, além de avaliar a eficácia dos controles existentes, contribuindo de forma significativa para um gerenciamento mais eficaz dos riscos enfrentados pela empresa.

No mesmo período, auditores independentes emitiram um relatório atestando a conformidade dos sistemas de gerenciamento de riscos da Odontoprev com a Resolução Normativa 518/22 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Além dessas realizações, executamos uma revisão completa do conteúdo do treinamento obrigatório de gestão de riscos, com a disponibilização de materiais atualizados aos administradores e colaboradores por meio da Universidade Odontoprev. Essa iniciativa não apenas reforçou os conceitos-chave sobre gestão de riscos, mas também contribuiu para a disseminação de uma cultura de controle interno sólida dentro da organização.

Cibersegurança

Fundamental para a proteção dos nossos dados, mitigação de riscos e conformidade regulatória, contamos com o **Programa de Gestão de Riscos de Segurança Cibernética e da Informação**. Seu objetivo é garantir que as melhores práticas sejam aplicadas para proteger todo o negócio. O Programa se baseia em quatro princípios:

- **SAFETY** - garantir que um incidente de segurança cibernética ou da informação não se torne um acidente, afetando fisicamente a vida humana;
- **Confidencialidade** - garantir que somente as pessoas autorizadas obtenham o acesso à informação;
- **Disponibilidade** - garantir que a informação esteja disponível para as pessoas autorizadas sempre que necessário;
- **Integridade** - garantir a exatidão e a completude da informação.

Além do Programa, a nossa gestão da cibersegurança segue padrões internacionalmente reconhecidos, como o NIST CSF, a ISO 27.001 e o CIS CONTROLS e conta com um time de colaboradores dedicados, que se reporta hierarquicamente ao *Data Protection Officer* (DPO) e funcionalmente à Comissão de Segurança da Informação e Privacidade de Dados, órgão colegiado formado com membros da alta direção.

Ainda como parte da nossa estratégia de gestão de cibersegurança, investimos na educação das nossas pessoas de forma a gerar compreensão necessária a respeito dos riscos existentes no ambiente cibernético e que podem afetar a continuidade dos nossos negócios.



Douglas Sampaio, Marcel Ferreira e Kleber Zorzette (Tecnologia da Informação).



Privacidade e Proteção de Dados

Para gerir o tema em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), adotamos uma **Política de Privacidade**, cujo objetivo é estabelecer as diretrizes a respeito do tratamento de dados pessoais coletados pela Companhia e suas marcas.

Adicionalmente, disponibilizamos um **Portal da Privacidade**, onde fornecemos informações detalhadas sobre a privacidade e a proteção dos dados de nossos clientes e beneficiários. Esse portal também oferece aos titulares dos dados a possibilidade de exercerem seus direitos garantidos pela legislação vigente.

Como parte de nossas práticas, toda atividade de tratamento envolvendo dados pessoais é devidamente documentada em um inventário da Companhia. Esse inventário abrange informações como o tipo de dado pessoal, metodologia de tratamento e pontos de coleta.

Nosso objetivo é assegurar a proteção desses dados e uma gestão segura e eficaz no tratamento das informações, registros e histórico dos beneficiários.

Quando necessário, o compartilhamento de dados é realizado apenas com entidades que possuam contrato ativo com a Odontoprev e tenham sido aprovadas em um processo de diligência prévia de parceiros e fornecedores.

Além dessas iniciativas, também contamos com as seguintes práticas que ajudam a dar maior segurança e asseguram a privacidade dos dados, principalmente, àqueles de saúde, coletados dos nossos clientes:

- Áreas de Compliance, Gerenciamento de Riscos e Controles Internos trabalham em conjunto com a

privacidade para identificar, relatar e monitorar riscos;

- Metas corporativas são aplicadas para garantir a conformidade com diretrizes de segurança e privacidade;
- Projetos e iniciativas de negócios são validados com controles de segurança e privacidade;
- O Programa de Continuidade do Negócio é testado anualmente para garantir a recuperação diante de adversidades.

Graças a todos esses esforços, não houve registro de queixas relacionadas à violação de privacidade e perda de dados de clientes em 2023. Também, não enfrentamos no último ano perdas decorrentes de procedimentos legais associados a essa questão.

- ➕ **Conheça a íntegra da nossa Política de Privacidade através do [link e acesse o nosso Portal de Privacidade.](#)**

Relacionamento com Investidores

GRI 2-29

Buscamos, por meio da nossa área de Relações com os Investidores (RI), manter uma comunicação transparente e próxima com nossos cerca de 50 mil acionistas. Acreditamos que dessa forma construímos um relacionamento longo e de confiança.

Periodicamente, realizamos a divulgação de documentos no site de Relações com Investidores e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), mantendo o compromisso com a prestação de contas e com o fornecimento de informações precisas sobre o desempenho financeiro e socioambiental da Companhia.

Além disso, utilizamos outros meios de comunicação com nossos acionistas, como *mailings* externos, reuniões e *calls* com analistas de mercado e fundos investidores, disponibilizando também canais para esclarecer dúvidas e atender sugestões.

Fale com o RI através do e-mail:

ri@odontoprev.com.br

E visite o website de RI:

<https://ri.odontoprev.com.br/>



Desempenho

49 Desempenho do Ano



Desempenho do Ano

Em 2023, continuamos a demonstrar a execução da nossa estratégia de longo prazo, com uma abordagem especializada para cada segmento de cliente.

Isso nos permitiu otimizar a identificação de oportunidades de expansão e gerar valor aos nossos *stakeholders*.

Registramos um aumento nas receitas com tíquete médio superior, ao mesmo tempo em que observamos uma redução na sinistralidade, distribuição com custos marginais mais baixos e alta eficiência na mitigação do risco de crédito. Essas iniciativas resultaram em uma expansão da margem EBITDA ajustado para 30%, um lucro líquido de R\$ 537 milhões e dividendos de R\$ 427 milhões, um recorde para a Companhia.

Principais métricas do negócio

	2023	2022	2021
Receita líquida (ROL) (R\$ mil)	2.142.695	1.961.685	1.890.588
Nº de beneficiários	8.617.993	8.317.964	7.984.293
Tíquete médio (R\$/vida/mês)	21,37	20,72	20,42
Custo de serviços (R\$ mil)	849.303	789.345	724.314
Sinistralidade (%)	39,6	40,2	39,3
Despesas de comercialização (R\$ mil)	220.648	212.092	191.096
Despesas administrativas (R\$ mil)	386.806	298.406	332.384
EBITDA ajustado (R\$ mil)	647.383	575.972	581.077
Margem EBITDA ajustado (%)	30,2	29,4	31,5
Lucro líquido (R\$ mil)	536.554	452.171	380.359
Caixa líquido (R\$ mil)	992.149	795.231	731.049

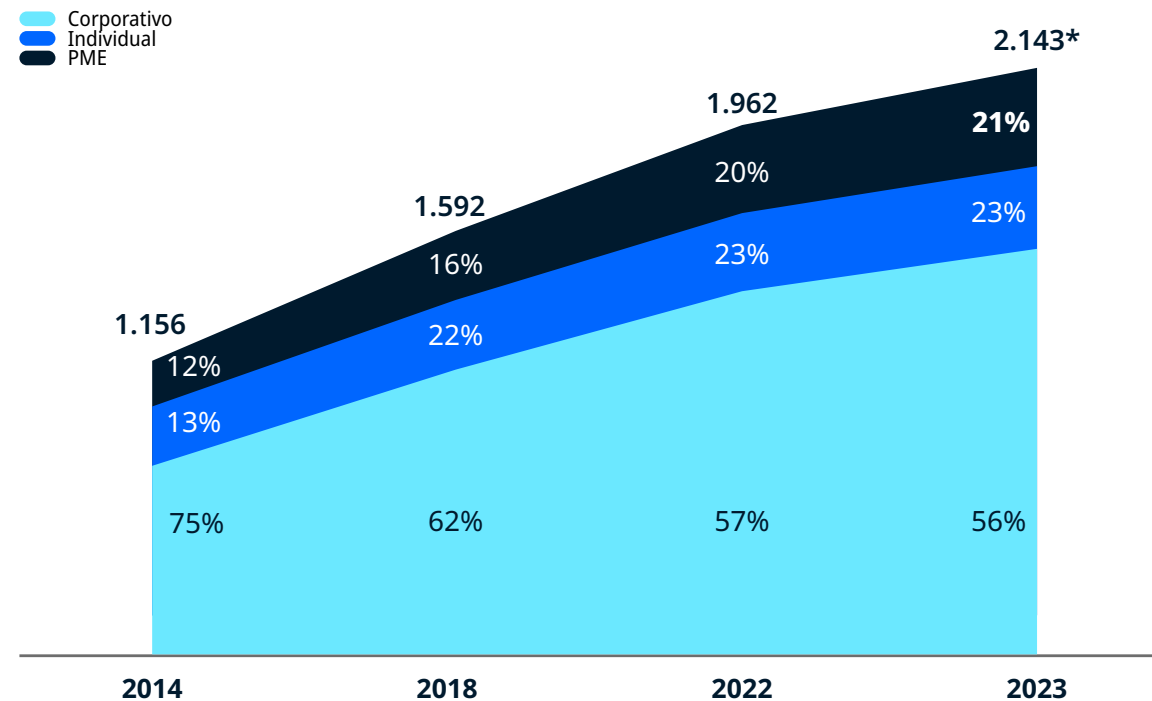
Adições líquidas de 300 mil vidas no ano. Segmentos massificados representaram 44% da receita consolidada

Em 2023, a Companhia atingiu mais de 8,6 milhões de beneficiários, com adição líquida de 300 mil vidas. O plano Bradesco Dental foi o mais vendido, representando 50% do total de beneficiários.

A receita cresceu 9,2%, atingindo R\$ 2,1 bilhões. Os segmentos massificados, de PME e Planos Individuais, registraram crescimento médio de receita de 14% ao ano desde 2014, conforme gráfico a seguir:

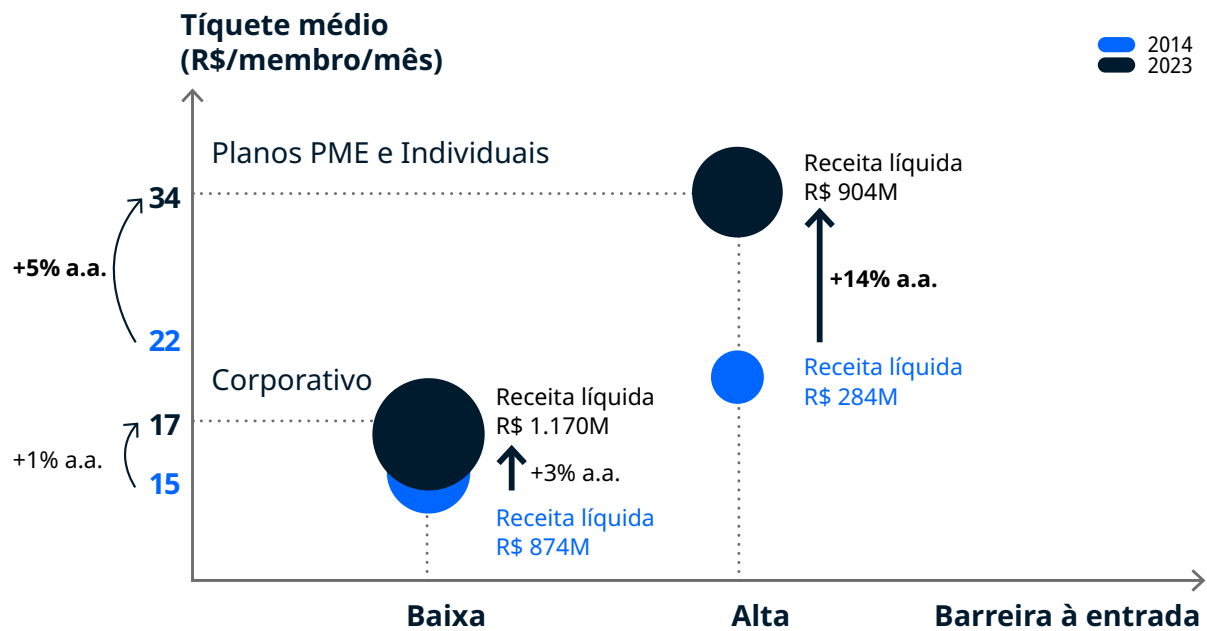
Evolução da composição da receita líquida

R\$ milhões e %ROL

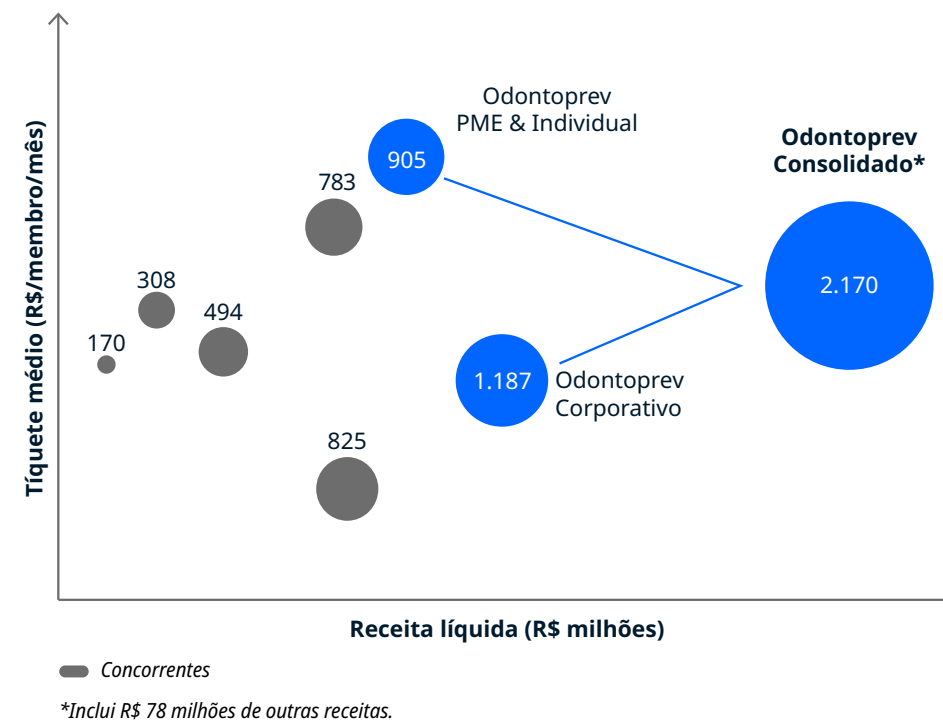


*Inclui R\$ 69 milhões de outras receitas.

Segmentação da receita e tíquete médio Odontoprev



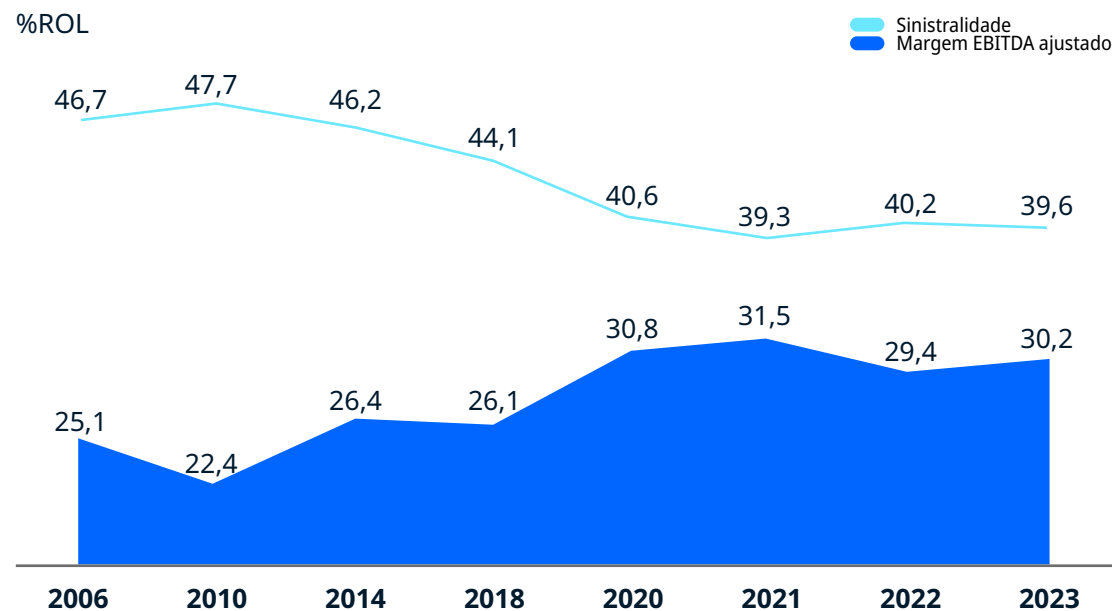
Receita Líquida e Tíquete Médio de Planos Odontológicos em 2023



A crescente participação dos planos PME e Planos Individuais na carteira total justifica menor sinistralidade consolidada

Além do impacto positivo sobre as receitas totais, a crescente participação dos planos PME e Individuais contribuiu também para menor sinistralidade consolidada, que tem se mantido estável em 40% desde 2020.

Sinistralidade e margem EBITDA Ajustado desde o IPO

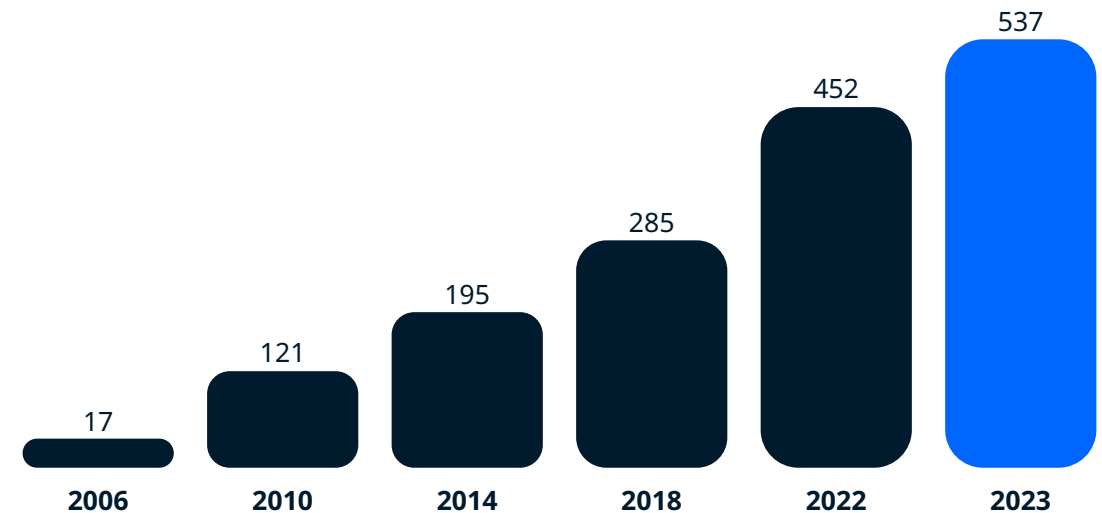


Estrutura de capital sólida e lucro líquido recorde

Em 2023, atingimos um Caixa líquido de R\$ 992 milhões, e dívida zero, demonstrando uma estrutura de capital sólida.

Assim, considerando a crescente participação dos segmentos massificados em termos de vidas e receitas, juntamente com a estabilidade dos custos, finalizamos o ano de 2023 com um crescimento de 12% no EBITDA Ajustado e uma expansão na sua margem. Além disso, alcançamos um lucro anual líquido recorde de R\$ 537 milhões.

Evolução do Lucro Líquido (R\$ milhões)





Investimentos

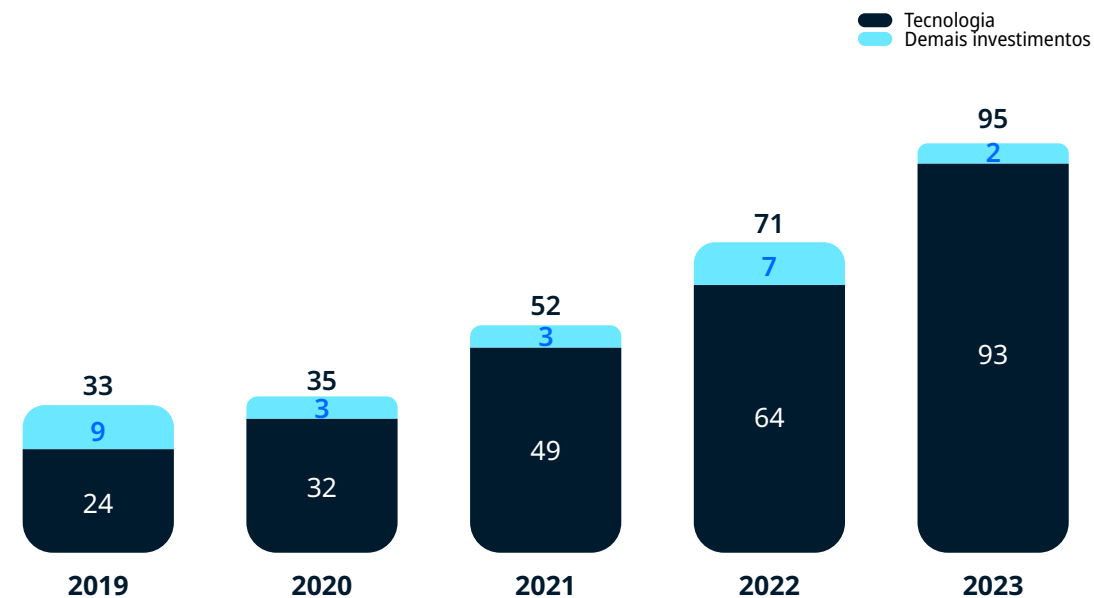
Em 2023, o nosso CAPEX atingiu R\$ 95 milhões, registrando um crescimento de quase 34% em relação ao ano anterior. O volume foi impulsionado pelos investimentos em projetos tecnológicos, com foco em automação e aprimoramento da eficiência operacional.

SAIBA MAIS

Para consultar o resultado financeiro completo da Companhia, acesse o nosso

[Relatório de Resultados de 2023](#) →

Evolução do CAPEX (R\$ milhões)



Tecnologia e Inovação

55..... Tecnologia
58..... Inovação

Temas Materiais



Tecnologia e inovação



Tecnologia

GRI 3-3

Um dos pontos centrais da nossa atuação é a adoção de uma abordagem com foco em tecnologia, que se expressa seja por meio da melhoria contínua da sua infraestrutura tecnológica ou pelo lançamento de novos produtos e serviços com base nas transformações e demandas da sociedade.

Além disso, a tecnologia desempenha um importante papel na sustentabilidade dos nossos negócios, permitindo eficiência operacional, redução de desperdícios e geração de impacto ambiental positivo.

Sendo assim, acreditamos que investir em tecnologia não apenas impulsiona a competitividade e a satisfação dos nossos beneficiários, mas também é essencial para garantir a sustentabilidade a longo prazo promovendo um equilíbrio entre crescimento econômico e responsabilidade socioambiental.

Investimentos em tecnologia

Em 2023, a Odontoprev fez o maior investimento em tecnologia de sua história, aproximadamente R\$ 93 milhões.

Por meio desses investimentos, tornamos o nosso sistema de CRM (Customer Relationship Management) mais robusto, confiável e integrativo para atendimento dos nossos beneficiários e parceiros de negócio, trazendo a omnicanalidade desde a base de dados, até o atendimento na ponta (saiba mais na página 63).

Além disso, investimos na modernização de sistemas internos e avançamos na utilização de inteligência artificial em nossas ferramentas, o que levou a uma maior automatização de processos, permitindo maior agilidade e eficiência.

Os investimentos, em grande parte impulsionados pela crescente demanda do setor de saúde em aprimorar o atendimento aos clientes, tiveram um impacto positivo em diversas frentes, incluindo:

Experiência do Cliente: novos portais multimarcas de atendimento, evolução contínua e novas funcionalidades em nossos aplicativos que facilitam o dia a dia de nossos clientes. Além disso, tivemos a reformulação do *chatbot*, disponibilizamos um canal de atendimento via WhatsApp e o reembolso passou a ser 100% digital, dando mais transparência ao cliente.

Inteligência Artificial: importante aliada na gestão do negócio, sendo fundamental na regulação dos sinistros, *churn*, experiência do cliente, combate à fraude e monitoramento da saúde bucal. O uso da inteligência artificial foi aprimorado nas seguintes frentes:

- Classificação do perfil do beneficiário sob as óticas de utilização e *churn*;

- Modelo preditivo de comportamento dos beneficiários para retenção de pessoas físicas e jurídicas com ofertas personalizadas;
- Classificação do perfil do dentista, principalmente nos novos processos de análise de perfil e envio de documentações e solicitações, garantindo maior assertividade na classificação do perfil de risco dos dentistas;
- Avaliação do risco de tratamento, utilizando variáveis estratégicas que agilizam as análises de procedimento;
- Implementação de modelos prescritivos e preditivos no combate à fraude envolvendo nossos beneficiários e parceiros de negócio.

Analytics: com foco na promoção de uma cultura *data-driven*, além da garantia da qualidade e segurança dos dados que gerenciamos, aumentamos nossa eficiência na tomada de decisão, apresentando resultados expressivos associados a inteligência de dados.

São mais de 70 frentes orientadas a dados, distribuídas em pilares estratégicos de retenção, experiência, crescimento, fraude e gestão de sinistro.

Cibersegurança: Nessa frente, investimos na robustez dos controles da Companhia contra ataques cibernéticos, tornando os nossos sistemas mais estáveis e seguros.

Plataforma proprietária tecnológica

A plataforma tecnológica, uma das nossas vantagens competitivas, é a principal ferramenta de integração dos procedimentos odontológicos realizados pelos dentistas credenciados, com nossa equipe própria de dentistas especialistas em gestão da qualidade e com nossos consultores de plantão, possibilita:

- Administrar a logística e o relacionamento com a nossa Rede Credenciada;
- Monitorar o desempenho individual de cada cirurgião-dentista, através da análise minuciosa de todos os procedimentos executados e do constante acompanhamento da qualidade dos serviços prestados;
- Manter um prontuário eletrônico para cada beneficiário;
- Acompanhar o histórico de saúde bucal dos nossos beneficiários e seu relacionamento com nossas marcas;
- Realizar uma administração proativa de risco clínico e comportamental de beneficiários e cirurgiões-dentistas;
- Controlar o comportamento atuarial da nossa carteira de clientes, mantendo a sinistralidade em níveis adequados;
- Gerenciamento de riscos, através do controle de fraudes.

Para acompanhar as tendências e garantir a modernização da nossa plataforma proprietária tecnológica, em 2023 realizamos a inclusão de novos módulos e tecnologias. Isso permitiu uma gestão mais eficiente e detalhada dos processos, fortalecendo ainda mais nosso compromisso com a excelência no atendimento ao beneficiário e na qualidade dos serviços prestados.

Como resultado, houve aumento de usuários em nossos canais digitais, com o alcance de 1 milhão de pessoas em 2023 no aplicativo Odontoprev. Além disso, tivemos melhoria na nota de avaliação do app, que saltou de 2 para 4,5 em termos de satisfação.

- ➕ Saiba mais sobre as etapas do processo da equipe de Gestão da Qualidade, na página 73.

OUTROS DESTAQUES DA PLATAFORMA



Prontuário e Guia Digital

- **+23 MI** de imagens processadas
- **171** procedimentos realizados por minuto em todo o Brasil
- **+2 MI** de exames e guias digitais



Projetos de Portfólio

+ **15 esteiras** distribuídas entre os principais públicos, com **33 projetos** entregues em 2023.



Fast Track

Mais de **+1.400 evoluções** anuais entregues em esteiras rápidas e com maior autonomia de desenvolvimento.



Aplicativo

- **4,5** na avaliação dos aplicativos
- **1 MI** usuários ativos no aplicativo
- **4,2 MI** de acessos ao app/ano



Portais

- **+2 MI** de acessos aos portais
- **10** portais
- **5** marcas contempladas



RPA

- **59** Projetos
- **+70 MIL** horas automatizadas
- **+8** áreas atendidas

Projeto ERP

O Projeto ERP, que chamamos de Everest, visa atualizar o nosso sistema financeiro e de governança por meio da migração do ERP atual para plataforma Oracle Cloud. A atualização tem como objetivo dar mais segurança e estabilidade para os nossos negócios.

Além disso, a plataforma em nuvem oferece rastreabilidade abrangente das informações em um único sistema, garantindo a continuidade de nossas operações.

Em 2023, fizemos a implementação dos módulos que apoiam os processos de Elaboração Orçamentária, Gestão de Fornecedores e Contratos. Em 2024, a previsão é concluir a implantação dos demais módulos.



**Rastreabilidade
Confiabilidade
Integridade**



**Ganho de eficiência
operacional**



**Escalabilidade
do negócio**



**Segurança e agilidade nas
obrigações operacionais e legais**



**Maior qualidade
das informações**



**Mitigar risco de
continuidade de negócio**



**+ Core
- Customizações**



**Alta disponibilidade
do sistema**



Brenda Silva (Auditoria clínica).

Inovação

Ser protagonista do setor e nos manter relevantes para os nossos mais de 8,6 milhões de beneficiários, exige de nós uma capacidade de compreender as suas necessidades e impulsionar transformações que melhorem a oferta de serviços e o relacionamento com os nossos públicos.

Assim, buscamos fortalecer uma cultura interna focada na inovação, que seja comprometida em desenvolver e levar ao mercado produtos relevantes e serviços de qualidade, capazes de impulsionar a Odontologia de qualidade tanto para profissionais quanto para a população em geral.

Para que isso seja possível, dispomos de uma área dedicada à Inovação, cuja responsabilidade inclui a análise de tendências e comportamentos de mercado, fornecendo assim uma base sólida para a escolha de projetos inovadores e tomada de decisões.

Além disso, mantemos uma agenda de projetos e programas de inovação com o objetivo de engajar as nossas pessoas em iniciativas dessa natureza.

Também acreditamos que a criatividade e a inovação podem ser maximizadas com a união de forças. Desse modo, consideramos importante manter parcerias e nos aproximar do rico ecossistema de startups, fomentando novas ideias e projetos de forma colaborativa.

Confira, a seguir, os principais programas e iniciativas na área da inovação, implementados em 2023:

Programas de incentivo à inovação

Newsletter Inova 360

Para promover a cultura de inovação entre nossos colaboradores, oferecemos o Inova 360, nossa *newsletter* mensal dedicada a conteúdos de inovação, tendências e eventos, proporcionando insights e atualizações relevantes sobre temas importantes, como inteligência artificial, cultura *data-driven*, entre outros.

Trilha de Inovação

Em 2023, demos continuidade ao Trilha de Inovação, promovendo uma série de encontros e palestras com convidados externos, proporcionando um ambiente para discutir temas essenciais de inovação, criatividade e tendências. Com mais de dez eventos realizados no último ano, tivemos a participação de mais de 350 colaboradores.

Semana de Inovação

Lançamos a 2ª edição da **Semana de Inovação**, dedicada inteiramente ao tema em comemoração ao Dia da Inovação, celebrado em 19 de outubro.

Durante o evento, realizamos *quizzes* com premiação, palestras e workshops sobre inovação, proporcionando um ambiente de aprendizado e interação para nossos colaboradores.

OdontoPitch

Realizamos a 4ª edição do OdontoPitch, nosso programa de intraempreendedorismo que permite a todos os colaboradores apresentarem ideias de projetos inovadores, alinhados às estratégias da Companhia.

Como parte do programa, realizamos premiações para os cinco melhores projetos e os colaboradores, além de reconhecidos, têm a oportunidade de participar de oficinas para refinar suas soluções.

- Prêmio de projeto inovador

Em 2023, o projeto Indique e Ganhe, que teve sua origem no **OdontoPitch** de 2022, levou a Odontoprev a conquistar, pelo quarto ano consecutivo, um lugar de destaque no prestigioso ranking das 100+ Inovadoras no Uso de TI. O reconhecimento reafirma nossa posição como uma empresa comprometida com a excelência e a vanguarda tecnológica perante o mercado.

Resina LAB

Nosso laboratório de experimentação e inovação aberta tem como objetivo conectar as diferentes áreas da Companhia a startups que possam ajudar a resolver seus desafios e aproveitar novas oportunidades de negócio.

Em 2023, foram realizadas 40 conexões com startups, estruturamos sete experimentações e três demonstrações de conceitos foram escalados.

Geração de Valor

Anualmente, realizamos o evento Geração de Valor, destinado a divulgar os resultados de todas as iniciativas e projetos de inovação e tecnologia investidos e realizados na Companhia. Além disso, ele é uma oportunidade para celebrar as conquistas alcançadas, refletir sobre as lições aprendidas ao longo do ano e promover o reconhecimento das equipes e projetos de destaque.

Centralidade no Beneficiário

- 61.....Jornada do Beneficiário
- 63.....Atendimento Omnicanal
- 66..... Fidelização e Satisfação

Temas Materiais



Acesso à Odontologia de qualidade



Relacionamento com o cliente



Jornada do Beneficiário

GRI 2-29

Existimos para levar a Odontologia de qualidade para milhões de brasileiros.

Nossos beneficiários estão no centro da nossa estratégia. Assim, buscamos proporcionar uma experiência excepcional aos diferentes segmentos em que atuamos, com o apoio da nossa infraestrutura tecnológica, além do nosso time de talentos e parceiros de negócios.

Dessa forma, são mais de 27 mil cirurgiões-dentistas espalhados por todo o Brasil, e mais de 1.900 colaboradores, trabalhando em sintonia e dedicação para proporcionar segurança, qualidade, simplicidade, bem-estar e saúde aos nossos beneficiários.

Confira, a seguir, como cuidamos da jornada dos nossos beneficiários, assegurando um atendimento ágil, humanizado e de qualidade em cada interação com nossas marcas e negócios.



Contratação do Serviço

A Odontoprev conta com uma estrutura tecnológica que nos possibilita atuar, com o apoio de nossos parceiros de negócio, em diversos canais de distribuição.

- **Corporativo:** Segmento das grandes empresas que disponibilizam nossos planos odontológicos como forma de benefícios aos seus empregados. Oferecemos um atendimento exclusivo e personalizado, em contato direto com a área de Recursos Humanos dessas instituições.
- **PMEs:** A oferta de serviços para as pequenas e médias empresas acontece, principalmente, por meio das agências bancárias exclusivas do Bradesco e Banco do Brasil, além dos corretores parceiros.
- **PFs:** As pessoas físicas têm acesso ao nosso portfólio de produtos e serviços principalmente através de parceiros de distribuição, como as lojas de departamento, canais bancários e planos de saúde.

Todos os nossos beneficiários têm acesso a um aplicativo, e a outros canais digitais para a realização de agendamentos de consultas, solicitação de reembolsos, acompanhamento de solicitações, entre outras funcionalidades. Saiba mais em "Atendimento Omnicanal".

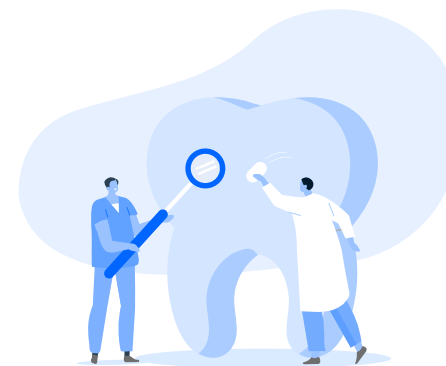


Planos Diversificados

Oferecemos uma ampla variedade de mais de 400 planos registrados na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que abrangem todas as necessidades odontológicas dos nossos beneficiários. Além disso, através das diferentes marcas e unidades de negócio da Odontoprev, disponibilizamos uma gama de serviços e produtos, como tratamentos estéticos, exames de raio-x, programas de fidelidade com acumulação de pontos, descontos em farmácias, em universidades, entre outros.

Nossos planos são diversificados, indo desde opções básicas que incluem serviços de limpeza e prevenção da saúde bucal até alternativas *premium*, especialmente projetadas para oferecer serviços de alto padrão.

Tendo em vista a gama de opções de planos e serviços, zelamos para fornecer descrições precisas e claras sobre cada plano. Assim, garantimos que nossos beneficiários e parceiros compreendam exatamente quais serviços estão incluídos nos planos contratados.



Rede Credenciada

Após a adesão a um dos nossos planos odontológicos, nossos beneficiários têm acesso a uma vasta rede composta por mais de 27 mil dentistas credenciados, distribuídos em todos os estados brasileiros.

Com o objetivo de atender de forma eficaz às necessidades da população, buscamos manter uma rede diversificada de profissionais especializados, estrategicamente distribuídos para atender à demanda específica de cada região em que atuamos.

Contamos com o apoio dessa rede credenciada para garantir a prestação de procedimentos odontológicos de alta qualidade, além de cultivar relacionamentos positivos com nossos beneficiários.

Adicionalmente, toda a documentação referente aos atendimentos realizados é enviada pela rede credenciada para análise do nosso próprio time de dentistas especialistas em gestão de qualidade, assegurando os mais altos padrões de cuidado e prestação de serviço.

Atendimento Omnicanal

Adotamos uma abordagem omnicanal no relacionamento com os nossos clientes, integrando diversos canais de comunicação em uma experiência simples e unificada.

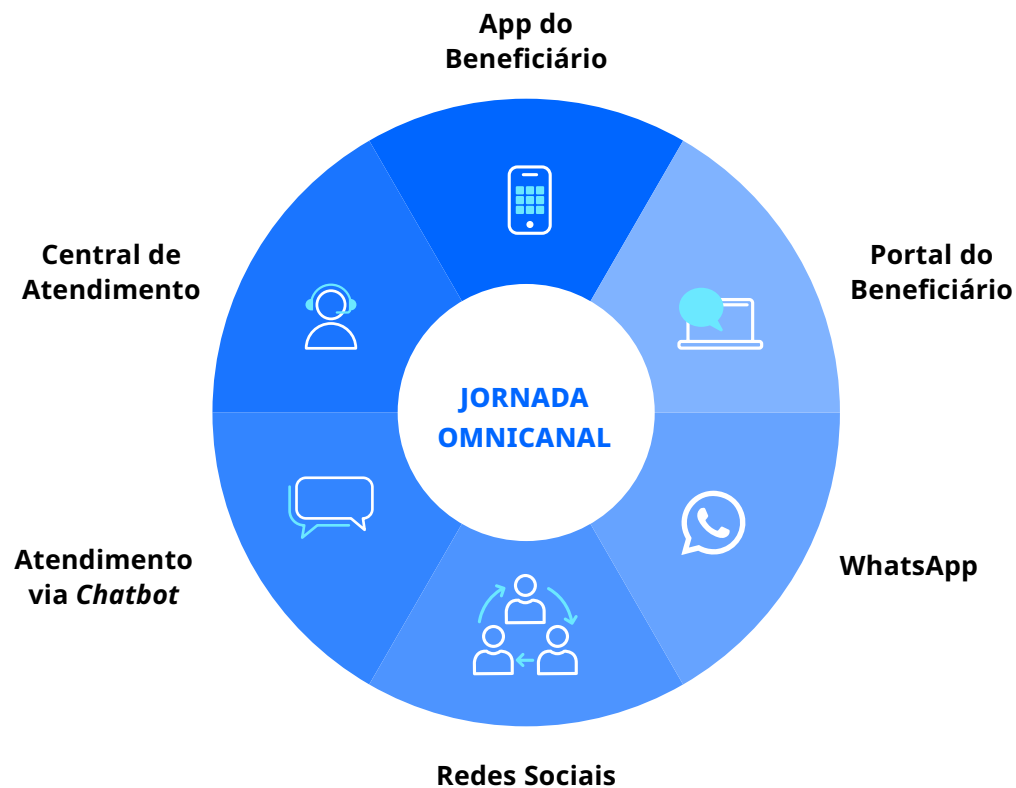
Acreditamos que isso não só garante consistência, personalização e eficiência operacional, mas também aumenta o engajamento do cliente, contribuindo com a fidelidade do beneficiário às nossas marcas.

Em 2023, realizamos uma reestruturação em nossa Diretoria de Atendimento, com foco na gestão estratégica, avaliação e aprimoramento dos canais existentes, além do desenvolvimento de novos canais.

Como parte dessa reorganização, estabelecemos uma superintendência dedicada a diversas subdivisões, incluindo equipes de pós-vendas Massificados (Pessoa Física e Pessoa Jurídica), Contact Center, Gestão de Informações do Atendimento e Gestão Estratégica do Atendimento. Isso possibilitou uma abordagem mais abrangente e especializada em relação aos diferentes aspectos do atendimento ao cliente.

Essa mudança não apenas aprimorou a efetividade de nossos canais de comunicação, mas também facilitou a implementação de medidas para alcançar e tornar o atendimento mais omnicanal ao garantir ao beneficiário uma experiência mais integrada e fluida, independentemente do ponto de contato escolhido.

Centralidade no Beneficiário



Gestão Estratégica do Atendimento

Desenvolvemos uma abordagem de atendimento exclusiva para cada segmento, estabelecendo ilhas de atendimento dedicadas a diferentes públicos, como dentistas, beneficiários e corretores.

Além disso, reconhecendo a importância da diversidade de pontos de contato, mantemos canais como SAC e Ouvidoria para lidar com questões regulatórias e reclamações, garantindo a transparência e a conformidade com as normas do setor.

Uma das principais vantagens competitivas da Odontoprev é a capacidade de transbordo para atendimento humano durante interações *online*, seja por telefone, chat ou WhatsApp.

Essa abordagem omni tem sido bem-sucedida, refletida em um índice de satisfação de 80% com avaliações nota 10, demonstrando o valor que atribuímos à qualidade e à excelência no atendimento ao cliente.

Em 2023, incorporamos o WhatsApp como parte integrante de nossa plataforma de atendimento, oferecendo aos clientes mais opções para interagir conosco de maneira conveniente e eficiente.

Experiência Digital

Todas as etapas da jornada do beneficiário são constantemente aprimoradas para torná-la mais digital e, com isso, mais eficiente, acessível e centrada no indivíduo.

Durante o ano de 2023, realizamos melhorias tecnológicas, investindo na promoção do autosserviço, ao proporcionar maior autonomia, acessibilidade e praticidade aos beneficiários em suas interações com nossos produtos e serviços.

App Odontoprev

Lançado em 2019, o app próprio da marca Odontoprev tem sido constantemente aprimorado, com o objetivo de proporcionar uma experiência cada vez mais satisfatória e funcional aos nossos usuários.

Pela segunda vez, nosso aplicativo foi eleito como o canal mais conhecido, preferido e utilizado pelos beneficiários, segundo o IGS (Índice Geral de Satisfação).

Além disso, celebramos um crescimento de 20% nos usuários ativos do aplicativo Beneficiários, alcançando, em janeiro de 2024, um marco histórico de 1 milhão de usuários ativos, recebendo reconhecimento em reportagens especializadas do setor.

Outros destaques do app Odontoprev

Durante o ano de 2023, introduzimos mais de dez novas funcionalidades no aplicativo, incluindo:



Odontoplay

uma abordagem de gamificação para promover a saúde bucal, oferecendo lembretes ao usuário para agendamento de consultas e troca de escova dental.



Contador de carência na Cobertura

uma ferramenta que permite aos usuários acompanhar uma contagem regressiva dos dias restantes para a liberação de procedimentos.



Indique e Ganhe

um programa de indicação da marca Odontoprev que recompensa os clientes por compartilharem seu link com amigos, acumulando pontos que podem ser trocados na Lívolo.

Novos Produtos

Em 2023, realizamos estudos de comparação com nossos concorrentes para posicionar nossos produtos de forma mais competitiva. Os próximos passos incluem implementar inovações nos planos odontológicos para continuar oferecendo soluções diferenciadas aos nossos clientes.

No último ano, também disponibilizamos novos produtos, reforçando o nosso portfólio. Entre os lançamentos, destacamos:

Linha Mais Sorrisos

Direcionado ao segmento de planos Pessoa Física nos canais bancários Bradesco, o produto introduz um conceito inovador ao oferecer descontos progressivos para planos familiares.

Linha Bem-Estar

Lançamento da linha de planos Pessoa Física, a Linha Bem Estar passou a ser oferecida substituindo os planos anteriores e oferecendo mais coberturas a preços competitivos.

Disponível nos canais Call Center, E-commerce e Corretores, os planos atendem a todas as faixas etárias, com opções básicas, ortodônticas, protéticas e de clareamento.

Relançamento do Plano Prívan I

O plano foi relançado no final de 2023, sendo comercializado entre clientes corporativos com mais de 30 vidas.

Oferecendo uma cobertura completa de Ortodontia e clareamento estéticos, o plano reforça a imagem *premium* do Grupo no mercado e entre os concorrentes diretos.

Fidelização e Satisfação

GRI 2-25 | 3-3

Com o objetivo de evoluir cada vez mais em nosso atendimento às demandas e necessidades dos clientes, buscamos acompanhar de maneira recorrente sua satisfação com nossos serviços através dos canais de relacionamento.

Além disso, monitoramos a eficácia das iniciativas implementadas no sentido de promover a fidelização das nossas bases de clientes, o que permite entender as dores e aflições, e transformá-las em melhorias e soluções mais aderentes.

Atuamos em duas frentes estratégicas de retenção: a manutenção de contratos PJ e o atendimento direto aos beneficiários finais.

No âmbito do atendimento às PMEs, focamos em estratégias pós-venda e oferecemos um atendimento dedicado às empresas, garantindo a satisfação contínua dos clientes. Para os beneficiários finais, adotamos uma abordagem omnicanal, incluindo

o uso de WhatsApp para promover maior proximidade e engajamento.

Também desenvolvemos iniciativas ao longo do relacionamento com o cliente, mantendo uma comunicação regular para lembrá-los dos benefícios do plano e incentivar seu uso.

A eficácia dessas estratégias é evidenciada pela retenção de mais de 25% dos clientes que buscam cancelar o plano, graças à atuação da nossa área de retenção, que utiliza a inteligência artificial para oferecer propostas personalizadas e atrativas.

Mecanismos de queixas

A Odontoprev disponibiliza canais de atendimento para reclamações e questões administrativas por meio do site oficial da Companhia, ouvidoria ou pelos mecanismos da ANS e Consumidor.gov.

As demandas são gerenciadas pelo nosso Centro Integrado de Atendimento (CIA), que as analisa, encaminha para a área responsável e fornece uma devolutiva.

Para promover uma melhoria contínua em nossos processos, todas as reclamações dos clientes são cuidadosamente classificadas internamente. Este processo não só nos ajuda a aprimorar nossos serviços, mas também contribui para a composição do Índice de Reclamação (IR) da Odontoprev.

Adicionalmente, monitoramos de perto os índices de reclamações através de relatórios mensais elaborados por uma área independente. Essa prática nos permite identificar os principais motivos de insatisfação e agir de forma proativa para resolvê-los.

Em 2023, o Índice de Reclamação (IR) ficou dentro da meta definida, sendo que o tratamento dado às demandas dos clientes aconteceu com qualidade e dentro dos prazos regulatórios.

Nossos Parceiros

- 68.....Canais de Distribuição
- 70.....Dentistas
- 78.....Fornecedores

Temas Materiais



Acesso à Odontologia de qualidade



Segurança e qualidade do atendimento odontológico



Relacionamento com a rede credenciada



Canais de Distribuição

GRI 2-29

Comercializamos nossos mais de 400 planos odontológicos por meio de uma robusta infraestrutura que compõe a nossa **multiplataforma de vendas**.

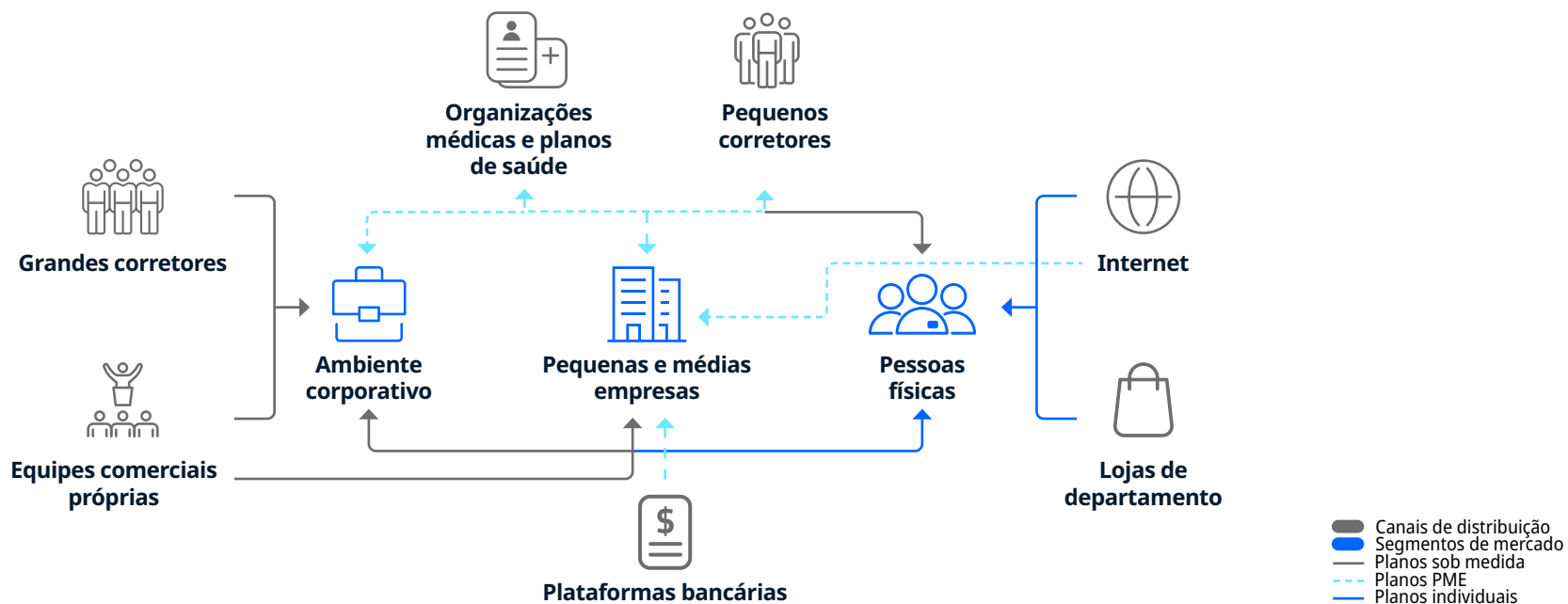
Adotamos uma estratégia de mercado com base na segmentação inteligente, uma abordagem multicanal para garantir que nossos produtos e serviços estejam acessíveis em diversos pontos

de contato com os consumidores em todo o território nacional, desde canais *online* até estabelecimentos físicos e parceiros comerciais. Isso não apenas amplia nossa presença no mercado, mas também oferece conveniência e flexibilidade, permitindo que os consumidores escolham o método de compra que melhor se adapte às suas necessidades e preferências.

A diversificação dos canais de distribuição também é um fator importante que impulsiona as nossas vendas, contribuindo para ampliar a geração de valor de negócio e fortalecer o nosso relacionamento com os beneficiários. Além disso, ajuda a criar uma experiência integrada e consistente em todos os canais comerciais.

Parceiros de distribuição

Também mantemos parcerias estratégicas com distribuidores e plataformas bancárias, em especial o Bradesco, nosso acionista controlador e um dos principais parceiros de vendas de planos odontológicos Bradesco Dental.



Equipe comercial própria

Foco em clientes corporativos e PME e sem a necessidade de um consultor, oferece soluções personalizadas e consultivas para promover a fidelização dos beneficiários.

Corretores independentes

Corretores independentes que vendem sob comissionamento e atuam nas vendas como um intermediário, um representante legal e comercial.

Internet

Websites, aplicativos e redes sociais destinados principalmente aos Planos Individuais e PME.

Plataformas bancárias exclusivas

Canais de venda do Bradesco e do Banco do Brasil, sob os planos odontológicos Bradesco Dental e BB Dental, respectivamente. Esses serviços são disponibilizados em agências, *internet banking*, através de corretores e pelo *call center*.

Lojas de departamento

Utilização da capilaridade dos pontos de venda do setor varejista para a comercialização dos produtos Odontoprev destinados às pessoas físicas.

Organizações médicas e planos de saúde

Parcerias com operadoras de saúde para distribuição de planos odontológicos.

Melhorias tecnológicas

Ao longo de 2023, realizamos melhorias tecnológicas nas plataformas utilizadas pelos nossos parceiros de distribuição, visando aprimorar a eficiência e a experiência do usuário.

Corretores

Foram implementadas melhorias no Portal do Corretor, incluindo a disponibilidade de um relatório para o corretor consultar o histórico de pagamentos dos clientes da marca Bradesco Dental, visando garantir maior segurança e precisão nas informações financeiras.

Além disso, criamos um portal dental dentro do portal de negócios, oferecendo uma visão transparente das comissões pagas nos planos odontológicos para pessoas físicas.

Pessoas físicas

Para tornar o processo de venda ainda mais ágil e digital, a Companhia

implementou o aceite digital para pessoas físicas no aplicativo, facilitando a jornada de compra dos planos Bradesco Dental PF.

Corporativo

Realizamos melhorias nas plataformas dos clientes RH, Portal Empresas Bradesco e Empresas Multimarcas, do segmento corporativo, para garantir uma experiência mais simples, visual e segura.

No Portal Empresas Bradesco, aprimoramos a estrutura, layout e login, oferecendo serviços de movimentação cadastral e módulo financeiro para o RH das empresas.

No Portal Empresas Multimarcas, ajustamos as regras de movimentação cadastral com base no feedback dos clientes e disponibilizamos relatórios de beneficiários ativos e inativos, visando facilitar as operações e proporcionar mais segurança e autonomia aos usuários dessas ferramentas.

Dentistas

GRI 2-29 | 3-3 | ODPV-3 | ODPV-4

Rede credenciada

Conectamos os nossos beneficiários à maior rede de cirurgiões-dentistas do país. Ao todo, são mais de 27 mil profissionais em 2.500 municípios em todos os estados do país, que oferecem tratamento em todas as especialidades

da Odontologia. O dado corresponde a 319 beneficiários por dentista, nível bem superior ao recomendado pelo Conselho Federal de Odontologia (CFO), de um dentista a cada dois mil habitantes, demonstrando o cuidado da Odontoprev com o beneficiário, para o alcance e entrega do serviço.

Os dentistas credenciados têm total autonomia para gerenciar suas agendas, uma vez que não possuem vínculo empregatício com a Companhia e sim uma relação de parceria, na qual eles se beneficiam em diversas frentes, entre elas:

- O dentista credenciado conta com um **sistema de remuneração flexível e personalizado**, que valoriza a experiência, a qualificação profissional e o desempenho individual;
- **Acesso a insumos odontológicos a custos reduzidos.** Por meio de um programa de pontos, os dentistas acumulam créditos a cada atendimento realizado aos beneficiários da Odontoprev, podendo trocá-los por materiais da loja Dental Partner. Essa parceria garante o fornecimento de insumos sem custos adicionais, assegurando assim a continuidade dos tratamentos;
- **Participação em programas de educação continuada** que atendem anualmente a milhares de credenciados, promovidos pelas mais conceituadas entidades de classe de todo o país (saiba mais na página 76);
- **Acesso amplo a informações clínicas de beneficiários** (prontuário virtual) e apoio de especialistas na elaboração de planos de tratamento;
- **Relatórios e extratos claros e detalhados**, informando cada etapa do relacionamento do cirurgião-dentista com a Companhia;
- **Desconto para aquisição do software Easy Dental**, que auxilia na gestão do consultório e prontuários digitais.

Evolução da Rede Credenciada

	2023	2022	2021
Beneficiários (nº)	8.617.893	8.317.964	7.984.293
Relação de beneficiários por dentista*	319	308	319

*O Conselho Federal de Odontologia (CFO) sugere como proporção ideal um dentista para cada dois mil habitantes.

Gestão da Rede credenciada

A gestão da nossa rede credenciada é feita pela **Diretoria Clínico-Operacional**, responsável por coordenar e organizar as diversas áreas envolvidas no atendimento e relacionamento, garantindo o alcance dos padrões de qualidade e excelência característicos da Odontoprev. Entre as áreas dedicadas, estão:

Gestão da Qualidade: responsável por garantir a excelência nos tratamentos odontológicos por meio de análises clínicas feitas por 85 especialistas em diversas áreas da Odontologia. Para isso, são utilizadas tecnologias desenvolvidas internamente, desde a pré-aprovação de procedimentos complexos até a consolidação dos pagamentos das guias.

A área também se encarrega de identificar e acompanhar eventuais não conformidades, organizar eventos

voltados para a promoção da saúde e realizar ações para o desenvolvimento da nossa rede credenciada. Saiba mais na página 76.

Operações de Rede: Responsável por garantir a qualidade do atendimento nos municípios através da rede credenciada do Brasil. Suas responsabilidades incluem o relacionamento com os dentistas, gestão contratual, negociação de valores, qualificação da rede e garantia de disponibilidade de atendimento.

Consultoria Interna: Focada na excelência do atendimento aos credenciados, essa área lida com demandas variadas, oferecendo suporte a tratamentos e orientações administrativas de modo ágil e eficiente. Saiba mais na página 72.

Suporte Credenciamento: A gestão estratégica das solicitações e processos relacionados aos dentistas credenciados,

assegurando uma parceria sólida e eficiente. Isso inclui desde a gestão de propostas até a manutenção do cadastro atualizado, garantindo um processo simplificado e eficaz.

Inteligência Clínico Operacional (ICO): Área responsável pela análise de dados estratégicos de tratamento e da rede credenciada, com objetivo de desenvolver e aprimorar estratégias para otimizar os cuidados odontológicos, reduzindo custos desnecessários e promovendo intervenções preventivas.

Gestão de Processos e Qualidade: Com foco na conformidade, eficiência e melhoria contínua, essa área trabalha para assegurar que os processos e padrões de qualidade estejam alinhados com as normas estabelecidas, contribuindo para a excelência operacional.



Ana Paula Tchakerian
(Unidades Internas).



Bruno Sorge (Cirurgião-dentista), Ana Paula Tchakerian (Unidades Internas), Marcelo Oricchio (Cirurgião-dentista) e Dulcilia de Moraes (Cirurgiã-dentista).

Consultores

Dedicada ao suporte à rede credenciada, contamos com uma equipe própria de consultores de gestão e relacionamento, composta por cirurgiões-dentistas. Essa equipe está empenhada em levar aos dentistas parceiros apoio na gestão de seus consultórios e em todos os processos relacionados ao atendimento dos beneficiários.

Por meio de visitas presenciais e virtuais aos consultórios da rede, levamos informações sobre a rotina de atendimento e fornecemos feedbacks sobre os procedimentos realizados. Nossa equipe de consultores está disponível 24 horas por dia, através de nosso *call center* especializado, oferecendo apoio técnico e administrativo de forma gratuita.

Durante as visitas, nossa equipe de consultores está preparada para conversar sobre indicadores de atendimento dos credenciados. Nessa rotina, pre vemos uma análise mensal dos indicadores de repasse, glosa, ocorrências e satisfação do beneficiário, que são considerados na priorização da seleção dos credenciados a serem visitados.

Além disso, acompanhamos indicadores clínicos, comportamentais e de anormalidades por meio da **Plataforma SorrIA**. Trata-se de uma ferramenta que utiliza inteligência artificial e que nos ajuda a analisar variáveis relacionadas ao perfil de risco de doença dos beneficiários e de impactos do atendimento do credenciado.

Em 2023, realizamos mais de 12 mil visitas presenciais e cerca de 27 mil virtuais, que incluem visitas de credenciamento e de relacionamento.

A satisfação dos dentistas credenciados visitados também foi alvo de avaliação. No último ano, recebemos mais de 13 mil retornos, alcançando nota de 9,51 nas visitas presenciais e 9,3 nas visitas *online*, numa escala de avaliação que varia entre 0 e 10.

Gestão da qualidade dos atendimentos prestados pela rede

Na Odontoprev prezamos pela qualidade dos nossos serviços, tanto para garantir a saúde e segurança dos beneficiários, quanto para manter parcerias sólidas com distribuidores. Esse aspecto faz parte da nossa marca e consiste em um dos diferenciais do nosso modelo de negócio.

Nesse sentido, a área de Gestão de Qualidade desempenha um papel importante, sendo responsável pela avaliação dos tratamentos realizados pelos dentistas da rede credenciada, garantindo que os beneficiários recebam sempre um serviço de alta qualidade, em conformidade com as melhores práticas da Odontologia.

Nossa equipe de Gestão de Qualidade é composta por 85 dentistas especializados, responsáveis por avaliar 100% dos mais de 21 mil tratamentos realizados diariamente.

O trabalho da área está organizado nas seguintes 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 Odontologia Baseada em Evidências (OBE);

- **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.

Para manter a excelência, realizamos treinamentos e avaliações periódicas para alinhar a atuação dos dentistas da gestão da qualidade aos critérios de qualidade exigidos. Essas iniciativas asseguram que nossos profissionais permaneçam atualizados e em sinergia com os mais altos padrões de qualidade em todas as auditorias clínicas.



Setor de Auditoria Clínica.

Em 2023, implementamos uma classificação de riscos para os dentistas credenciados, identificando aqueles com maior propensão a erros. Os casos mais críticos são cuidadosamente revisados por equipes especializadas e, se necessário, são levados para um comitê de análise. Os dentistas têm o direito de justificar suas práticas antes de qualquer decisão de descredenciamento.

Processos digitais que impulsionam a qualidade do serviço prestado

Para garantir eficiência e precisão nos processos de auditoria, utilizamos processos digitais por meio da nossa plataforma tecnológica própria.

Dessa forma, com a conclusão dos procedimentos odontológicos, nossos dentistas parceiros registram detalhadamente o procedimento realizado e documentam eletronicamente todas as etapas efetivadas utilizando o Portal do Credenciado.

Em seguida, a ficha de atendimento, juntamente com a imagem eletrônica do tratamento, são enviadas à Odontoprev, utilizando o aplicativo, correio ou envelope com a agência Bradesco.

Diariamente, processamos mais de dez mil procedimentos em todo o Brasil, e todas as guias referentes aos tratamentos realizados são encaminhadas à Companhia para dar início ao processo de auditoria de qualidade.

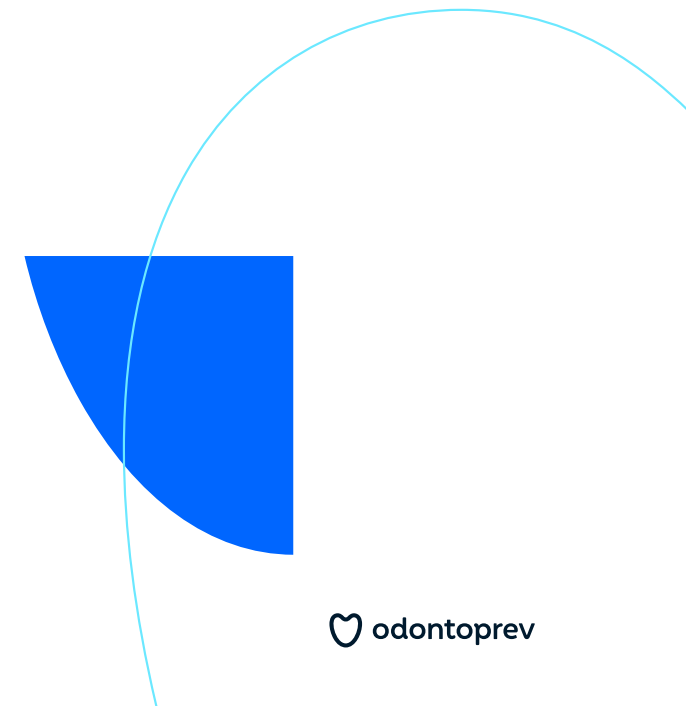
Para garantir que os documentos enviados cheguem de forma organizada e digitalizada ao nosso setor de qualidade, contamos com o apoio da área de Convergência Digital. A função dessa equipe é converter os documentos físicos em versões digitais, recebendo o material, separando as Guias de Tratamento Odontológico (GTO) e digitalizando os exames de raio-x, para assim atualizar o prontuário do beneficiário.

Também são responsáveis por realizar o arquivamento das guias de tratamento odontológico, com um sistema de controle de rastreabilidade para garantir a segurança e integridade dos documentos.

Esses procedimentos são a base que asseguram a transparência, eficácia e excelência em nosso atendimento odontológico, garantindo a qualidade dos serviços e a segurança dos beneficiários contra sinistros e fraudes.

Em 2023, implementamos uma nova funcionalidade para assinar a GTO, que oferece aos dentistas e beneficiários um método totalmente digital para preenchimento e assinatura das guias. Com essa ferramenta, não é mais necessário imprimir os formulários, o que resulta em economia de recursos naturais e financeiros.

O dentista credenciado utiliza a funcionalidade por meio do aplicativo do Portal do Credenciado, que também permite ao beneficiário assinar digitalmente após o procedimento realizado pelo dentista. Após a assinatura, a guia é encaminhada automaticamente para análise de repasse, sem a necessidade de papel. Essa melhoria agiliza o processo de envio das guias, reduzindo o tempo de espera e aumentando a eficiência em nosso fluxo de trabalho.



Experiência Digital

Em 2023, seguimos implementando melhorias e lançando novas soluções digitais para atender a nossa rede credenciada. Isso contribui para modernização dos nossos processos, mas também proporciona uma experiência mais eficiente e satisfatória aos profissionais parceiros. Confira os destaques.

- Melhorias para o App do Dentista e para o sistema OSClínicas: os aplicativos passaram a contar com novo layout e adição de funcionalidades;
- O novo Portal do Credenciado, passou por melhorias de usabilidade, facilitando o acesso e a utilização das funcionalidades para os dentistas;
- A evolução IA do Dentista, tem permitido a análise do perfil dos dentistas, com foco na detecção de anomalias, contribuindo para o controle de sinistros;
- Assinatura Digital tem levado a economia de papel e maior segurança nos processos;
- Imagens radiológicas passaram a ser classificadas por meio da utilização de Inteligência Artificial, agilizando o diagnóstico e tratamento;
- O processo de credenciamento de novos dentistas passou a acontecer de forma totalmente digital, utilizando a plataforma de assinaturas DocuSign e envio de documentação *online*;
- Disponibilizamos as opções Consultor Online e Dentista Online para o atendimento digital de ambos os públicos, com a disponibilização de consultores altamente capacitados para resolver demandas e dentistas orientando os beneficiários por meio de teleorientação.



Desenvolvimento da rede credenciada

Investimos na capacitação dos profissionais dentistas da nossa rede credenciada por meio dos nossos programas de educação continuada.

Disponibilizamos uma série de recursos educacionais por meio dos boletins informativos, que abordam uma variedade de temas relevantes para o exercício da Odontologia.

A Odontoprev também possui, e disponibiliza em formato digital à rede credenciada, o Manual de Segurança dos Pacientes. O documento consolida informações atualizadas produzidas por instituições reconhecidas sobre condutas para reduzir o risco de incidentes prejudiciais ao beneficiário durante o atendimento odontológico.

Além disso, produzimos podcasts, que oferecem uma forma conveniente e acessível de aprender,

discutindo assuntos pertinentes ao campo odontológico.

A Odontoprev também compartilha a **Cartilha de Sustentabilidade** com a rede credenciada, documento que inclui os princípios e pilares de Sustentabilidade da Companhia, além de instruções práticas sobre o descarte sustentável dos produtos odontológicos utilizados nos atendimentos. Dessa forma, a Odontoprev engaja e educa sua cadeia dental quanto aos impactos no meio ambiente.

Parceria com a Fundecto

Em parceria com a Fundecto, da Faculdade de Odontologia (FFO) da Universidade de São Paulo (USP), há mais de uma década, disponibilizamos à rede credenciada conteúdos de capacitação profissional, dicas e orientações sobre procedimentos odontológicos, bem como as últimas novidades do setor.

Além disso, todos os profissionais da rede têm acesso a descontos exclusivos de 20 a 30% nos cursos oferecidos pela Fundecto.

Revista Conexão



Lançada em 2013 e publicada trimestralmente em formato digital, o periódico tem como objetivo fornecer à nossa rede credenciada conteúdos relevantes e atualizados sobre práticas e técnicas odontológicas.

Seu Conselho Editorial, formado por membros do Departamento Clínico Operacional do Brasil e do México, trabalha para oferecer à rede credenciada um conhecimento baseado em evidências científicas que fundamentam as melhores práticas da odontologia.

Em 2023, a revista completou dez anos de publicação com uma edição especial, que celebrou 40 edições. Ao longo dos anos 170 especialistas foram consultados para a produção de 120 reportagens e 80 artigos técnicos baseados em Evidência (OBE).

Acesse a edição comemorativa, bem como as demais edições da revista através do [link](#).

Engajamento

Reforçando nosso compromisso com a qualidade e com o bom relacionamento com a nossa rede de profissionais cirurgiões-dentistas, realizamos pesquisas de satisfação anuais, estabelecendo metas para a satisfação e qualidade do atendimento.

Nos últimos anos, os dados têm mostrado o aumento crescente da satisfação da rede. Seguindo essa tendência, em 2023, o índice IGS Rede que mede a satisfação dos dentistas credenciados, teve um crescimento de 280 pontos base em relação a 2022.

Parceria contra o câncer bucal

Em colaboração com importantes instituições, como a Fundect, o Hospital do Câncer e o A.C. Camargo Câncer Center, a Odontoprev passou a apoiar os profissionais da rede credenciada no diagnóstico precoce do câncer bucal.

Por meio de um aplicativo desenvolvido especialmente para essa finalidade, os profissionais da rede credenciada fotografam lesões suspeitas que são então enviadas para especialistas do A.C. Camargo Câncer Center.

O centro especializado em Oncologia por sua vez, oferece o serviço de segunda opinião para avaliação de suspeitas na cavidade bucal, possibilitando o diagnóstico precoce de câncer oral e o início do tratamento.

*Analice de Jesus
(Convergência digital).*



Fornecedores

GRI 2-6 | 2-24 | 2-29 | 205-2

Nossos Parceiros

Em nosso relacionamento com fornecedores, prezamos pela transparência e integridade, promovendo parcerias duradouras capazes de gerar benefícios mútuos.

Em 2023, contamos com 1.301 fornecedores brasileiros e quatro fornecedores internacionais em nossa base, formada principalmente por consultorias especializadas em serviços de TI, RH, Marketing e Manutenção Predial. Os fornecedores do Brasil, em sua maioria, têm sedes na região Sudeste, sobretudo nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais.

Ao todo, foram gastos aproximadamente R\$ 200 milhões com fornecedores no último ano.

Homologação e cadastramento de fornecedores

Nosso processo de homologação e cadastramento de fornecedores é conduzido por um parceiro terceirizado, que realiza auditorias, seguindo regras específicas adaptadas ao risco e às características individuais de cada proponente. Durante as avaliações, consultamos de forma automatizada diversas bases públicas para obter informações sobre a idoneidade, o cumprimento de obrigações trabalhistas, restrições financeiras, relacionamento com o governo, processos relacionados à lavagem de dinheiro, exposição na mídia e outros aspectos relevantes.

Em 2023, iniciamos a homologação dos fornecedores de duas novas empresas incorporadas: Papaiz e Lumax.

Além disso, nossos contratos consideram critérios ambientais e

sociais, baseados em boas práticas trabalhistas e de direitos humanos. Todos os fornecedores devem assinar nossos termos do Código de Ética e da Política de Anticorrupção.

Avaliações e desenvolvimento da base

Buscamos ativamente mitigar os impactos ambientais em nossa cadeia de suprimentos, realizando avaliações socioambientais conforme nossa Política de Gestão de Fornecedores.

SAIBA MAIS

Disponibilizamos aos nossos fornecedores materiais educativos, como as Cartilhas de Sustentabilidade e Conduta Ética para Fornecedores;

<https://www.odontoprev.com.br/fornecedores> →



Nosso Time

- 80 Perfil dos Colaboradores
- 81 Jornada do Colaborador
- 87 Saúde e Bem-estar
- 90 Diversidade, Equidade & Inclusão

Temas Materiais



Diversidade e inclusão no ambiente de trabalho



Desenvolvimento dos colaboradores



Saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores



Augusto Bascchera e Thais Savian (Marketing e Sustentabilidade).

Perfil dos Colaboradores

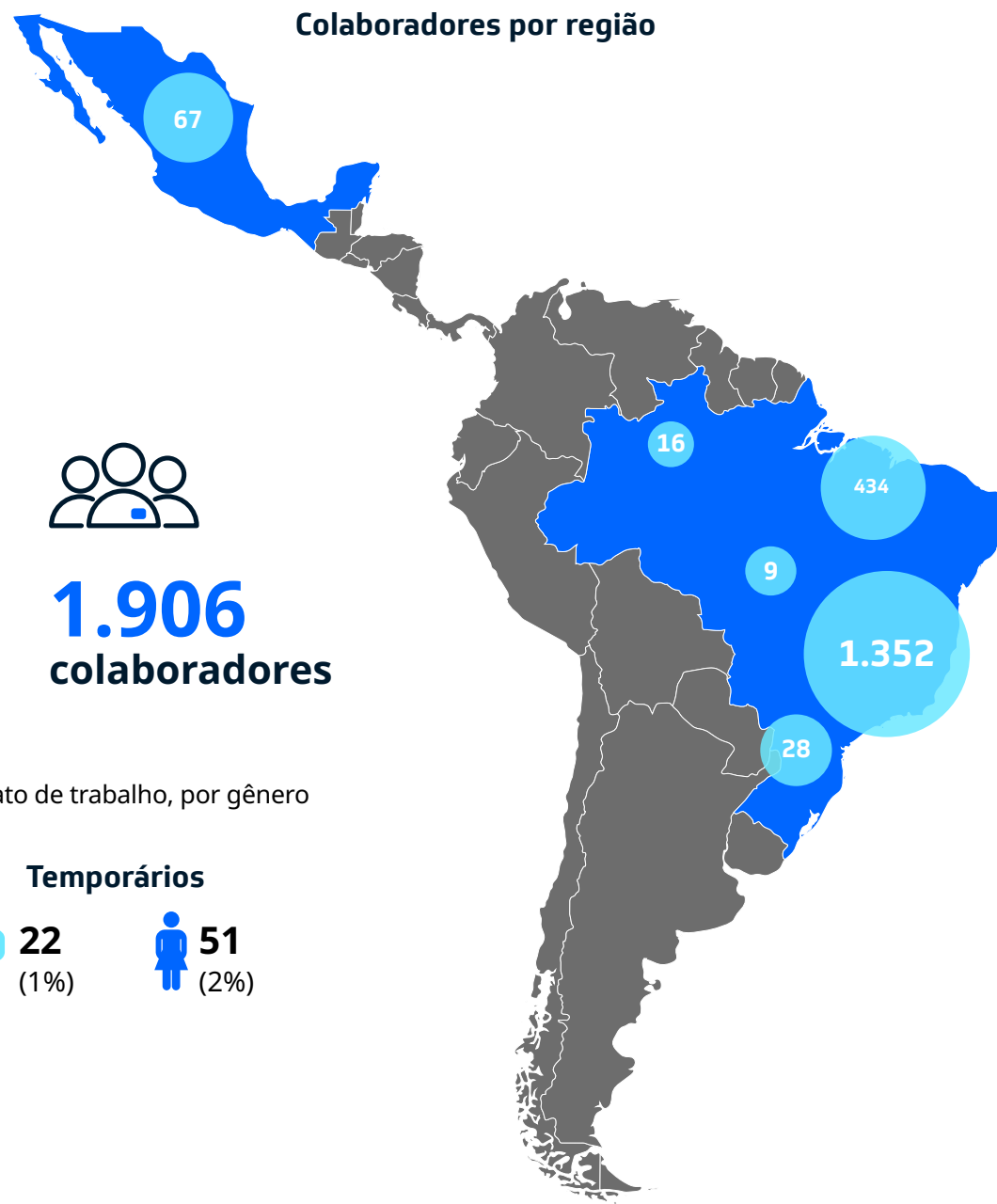
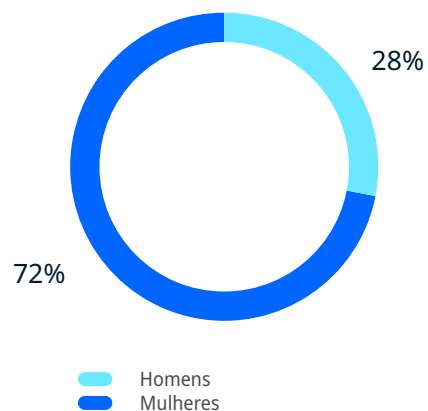
GRI 2-7

Nosso Time

Nos tornamos referência no mercado graças à dedicação do nosso time, que ao longo dos nossos 36 anos de história, acreditou na nossa missão de facilitar o acesso à Odontologia, tanto para os profissionais dentistas quanto para a população em geral.

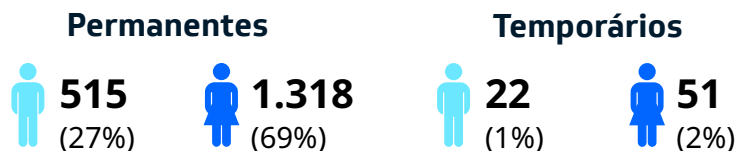
Para que o nosso time continue engajado, nos levando ainda mais adiante, adotamos um modelo de gestão de pessoas que estimula a criação de um ambiente de trabalho próspero, assegurando que nossos colaboradores se sintam pertencentes, valorizados, respeitados e apoiados em seu desenvolvimento profissional e pessoal.

Porcentagem de colaboradores, por gênero



1.906
colaboradores

Número total de empregados por contrato de trabalho, por gênero



Jornada do Colaborador

GRI 2-24 | 3-3 | 404-1 | 404-2 | 404-3

Atração e Retenção de Talentos

Acreditamos que somente com o apoio de um time dedicado, capacitado e valorizado continuaremos na dianteira do mercado, crescendo de forma sustentável, levando inovação e qualidade aos nossos beneficiários e à rede credenciada.

Para isso, estruturamos e implementamos um conjunto de programas e iniciativas de atração e retenção, que reforça a nossa marca empregadora e nos coloca como um importante player, capaz de atrair e reter talentos que enxerguem na Companhia um ambiente propício para desenvolver suas carreiras, impulsionando, ao mesmo tempo, o crescimento organizacional.

Na busca por novos talentos, contamos com consultorias especializadas que nos apoiam em todo o processo de recrutamento, divulgando as vagas nos principais sites e redes sociais.

Também contamos com iniciativas de recrutamento interno, que valorizam as nossas pessoas ao ofertar a possibilidade de mudança de área e transição de carreira.

Ademais, dispomos de diversos programas de entrada com forte viés inclusivo, desenvolvidos para gerar oportunidades de empregabilidade para grupos minorizados, assim como para ampliar a diversidade dentro da Companhia.

Conheça, a seguir, as principais iniciativas de atração e retenção de talentos implementadas pela Odontoprev em 2023.



Ane Caroline dos Santos, Gabriela Cassiano, Marcelo Rossi, Kamille Silva, Felipe da Silva e Nathaly Barbosa (Recursos Humanos).

Programa de Estágio

Focado na diversidade dos participantes, o programa é livre de filtros que poderiam restringir o acesso. Nesse sentido, queremos atrair candidatos diversos, de várias realidades socioeconômicas, apoiando-os na conquista do primeiro emprego, bem como no crescimento pessoal e profissional.

Durante todo o período de execução do programa, oferecemos treinamentos e workshops sobre diversos temas, incluindo habilidades técnicas e comportamentais.

Os estagiários participantes também são desafiados a propor um projeto estruturado a ser desenvolvido ao longo do programa e são acompanhados de perto pela área de Recursos Humanos.

Para apoiar no processo de desenvolvimento, os participantes têm o desempenho avaliado pelos gestores e recebem feedbacks recorrentes dos

profissionais que os acompanham. Em 2023, registramos um total de 1.609 inscritos no programa, dos quais 22 foram contratados.

Laboratória

O Projeto Laboratória, é uma organização sem fins lucrativos que capacita mulheres para atuar em Tecnologia, ampliando, assim, a participação feminina nesse meio ainda predominantemente masculino.

A Odontoprev participa do projeto com aporte financeiro, além de apoiar a formação das alunas.

As vagas disponíveis destinaram-se a mulheres com interesse em ingressar na área de tecnologia. A execução do programa durou cerca de seis meses e, posteriormente, as 31 participantes passaram por um processo seletivo que culminou com a contratação de cinco delas e o reforço do nosso time de TI.

As novas contratadas participaram do processo de integração institucional conduzido pelas áreas de Recursos Humanos e Tecnologia da Informação e foram acompanhadas de perto com uma trilha de desenvolvimento para ajudá-las a se capacitarem.

Programa Jovens Empreendedores

O Programa Jovens Empreendedores tem como objetivo a aceleração de jovens profissionais recém-graduados, focando na formação de novos líderes na Companhia.

A ação, que contou com 1.755 inscritos, estimula os jovens a desenvolverem uma visão sistêmica e abrangente sobre a Odontoprev ao expor cada um deles a desafios importantes e estratégicos da Companhia.

Em 2023, contratamos cinco jovens para conduzir projetos multidisciplinares e participar de processos de decisões

estratégicas. De início, eles participaram de sessões de *coaching*, o que contribuiu para o desenvolvimento de competências comportamentais, preparando-os para assumirem novos desafios.

Os participantes também receberam mentorias com 20 executivos sêniores, incluindo o Diretor-Presidente. Na ocasião, os jovens tiveram a oportunidade de trocar experiências e receber dicas e orientações para aperfeiçoarem suas habilidades e apoiar no desenvolvimento de suas carreiras.

Onboarding Odontoprev

Imprescindível para a adaptação e produtividade dos recém-chegados na Companhia, o processo de *onboarding* da Odontoprev, vai além da simples apresentação da organização, pois busca criar um ambiente propício para que os novos colaboradores se sintam parte integrante da equipe desde o primeiro dia.

O processo de recepção dos recém-chegados começa imediatamente após a formalização da contratação, incluindo um e-mail de boas-vindas e participação em encontros de integração institucional conduzidos pela área de treinamento. Esses encontros são divididos em dois blocos principais e abrangem informações sobre a Companhia, suas políticas e cultura organizacional.

O primeiro bloco é dedicado a apresentar a história, os valores, e a estrutura da organização, além de dados relevantes sobre o setor odontológico. O segundo bloco

aborda o nosso organograma, programas de desenvolvimento, diversidade e qualidade de vida, bem como ferramentas de comunicação. Além disso, há uma agenda mensal para apresentações de diversas áreas de negócio.

Passados 45 e 80 dias desde a contratação, os novos colaboradores participam de pesquisas para avaliar sua experiência inicial. As respostas são mantidas em sigilo e tratadas exclusivamente pelo departamento de Recursos Humanos, sendo utilizadas para embasar o aprimoramento em todo o processo.

Em 2023, o resultado geral de satisfação com o programa de *onboarding* atingiu uma nota de 4,83 em uma escala de 1 a 5. Além disso, o Net Promoter Score (NPS) alcançou 95 na pesquisa D45 e 91 na pesquisa D80, indicando que estamos na zona de encantamento (com pontuações de 91 a 100).

Programa de Recrutamento Interno

Além dos processos de recrutamento externo, também disponibilizamos oportunidades de transição de carreira ou progressão para os colaboradores que já vivenciam a nossa cultura. Por meio do Programa de Oportunidade Interna (OPI), colaboradores podem se aplicar às vagas disponíveis.

Em 2023, o OPI passou por uma revisão, que incluiu um detalhamento mais preciso dos requisitos das vagas, bem como uma comunicação mais clara e eficiente com colaboradores e gestores em cada etapa do processo.

No período, 40 oportunidades internas foram abertas, sendo que 42% foram cobertas por colaboradores que passaram a assumir novos desafios em outras áreas da Companhia.

Capacitação e Desenvolvimento

Como forma de desenvolver nossos talentos, promovendo o aperfeiçoamento de suas habilidades e competências, contamos com diversas iniciativas de treinamento e capacitação. Essas ações, além de ajudarem no crescimento pessoal e profissional dos colaboradores, ainda contribuem para impulsionar o negócio, rumo ao atingimento de seus objetivos estratégicos.

Nos últimos anos, as opções de desenvolvimento foram ampliadas na Companhia com os eventos virtuais. Eles representaram uma mudança significativa na oferta e formato dos treinamentos, permitindo que colaboradores que estão espalhados pelo Brasil também pudessem participar. Assim, por meio da Universidade Odontoprev, nossa plataforma de ensino a distância, disponibilizamos opções de cursos e trilhas de aprendizado.

Aos colaboradores recém-chegados, existem trilhas obrigatórias, que incluem capacitações que abordam

Código de Conduta Ética, Combate ao Assédio Moral e Sexual, *Compliance*, GRCI, LGPD e Sustentabilidade.

Em 2023, 85,6% dos colaboradores receberam treinamentos de capacitação e desenvolvimento. Saiba mais sobre os treinamentos mandatórios na página 41.

Diagnóstico de Necessidades de Treinamento

Com o intuito de identificar as demandas por capacitações externas, realizamos anualmente o Diagnóstico de Necessidades de Treinamento (DNT). Esse processo envolve a colaboração das lideranças da Companhia, que mapeam as necessidades de desenvolvimento das suas respectivas equipes, alinhando tais necessidades com os Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) de cada colaborador.

Em seguida, o departamento responsável pela gestão de treinamento consolida essas informações, as quais são posteriormente avaliadas pelos diretores. Os treinamentos aprovados são então contratados e disponibilizados aos colaboradores.

Média de Horas de Treinamento

Gênero	2023*	2022	2021
Homens	19,98	27,93	18,35
Mulheres	19,20	18,10	10,82
Categoria funcional**			
Estatutário	15,72	25,89	41,75
Gerência/Superintendência	25,65	22,77	31,65
Supervisão	29,36	25,03	44,24
Administrativo	23,15	24,77	16,02
Operacional	14,48	18,70	7,39
Aprendiz/Estagiário	48,42	18,19	28,60

*A redução na média de horas de treinamento em 2023 ocorreu devido aos novos formatos de conteúdo disponibilizados para maior acessibilidade dos colaboradores.

** Foram realizadas mudanças nas categorias funcionais utilizadas nos relatórios de anos anteriores. Sendo assim, para efeito de comparatividade (antiga x atual): Diretoria = Estatutário; Gerentes/Superintendentes = Gerência/Superintendência; Supervisores = Supervisão; Analistas/Especialistas = Administrativo; Auxiliares/Assistentes = Operacional; Aprendiz/Estagiário = Aprendiz/Estagiário.

Estatutário	Diretoria
Gerência/Superintendência	Gerência/Superintendência
Supervisão	Supervisores
Administrativo	Analistas/Especialistas
Operacional	Auxiliares/Assistentes
Aprendiz/Estagiário	Aprendiz/Estagiário

Programa de Desenvolvimento de Liderança (PDL)

O Programa de Desenvolvimento de Liderança (PDL) é uma tradição na Odontoprev, e apoia no alcance de metas e objetivos estratégicos da Companhia, bem como na criação de um ambiente de trabalho próspero para os times.

No ano de 2023, o programa passou por uma reformulação com a transição para uma abordagem centrada nas competências que os líderes precisam desenvolver para enfrentar os desafios reais na gestão de pessoas. Essa mudança foi respaldada pelos pilares de liderança humanizada, valorização da diversidade e fortalecimento do desenvolvimento de equipes.

Com isso, os formatos dos encontros foram alterados e o escopo de participação foi ampliado, passando a abarcar todos os níveis de liderança nos encontros, incluindo líderes, supervisores, gerentes, superintendentes e diretores.

Nesse contexto, foram disponibilizados novos cursos *online* e criados podcasts com a participação de líderes da organização, além de rodas de conversa e pílulas de conteúdo.

O processo possibilitou que líderes de toda a organização compartilhassem suas experiências sobre diversos temas como a criação de um ambiente seguro, a importância da diversidade na liderança, o desenvolvimento de equipes de alto desempenho e a condução de diálogos desafiadores.

Resultados!

4,89
Satisfação geral

34mil
Investimento

4,83
Satisfação com conteúdo

28
Média de respondentes nas pesquisas

5,00
Encontro mais bem avaliado
Estratégia de desenvolvimento de equipes

1.279h
Horas de capacitação

Avaliação de desempenho

Em 2023, consolidamos a plataforma Culture Rocks para aprimorar nosso processo de gestão de desempenho, oferecendo recursos que promovem o contínuo desenvolvimento dos colaboradores.

Por meio dessa ferramenta, realizamos avaliações abrangentes de desempenho, incluindo avaliação de metas e competências. Além disso, as reuniões 1:1 permitem um alinhamento constante entre líderes e liderados, enquanto o acompanhamento do PDI e a formalização de feedbacks e elogios são facilitados.

No último ano, lançamos uma campanha sobre a importância do feedback, preparando tanto líderes quanto liderados para este processo. No primeiro semestre, registramos 610 feedbacks, enquanto no segundo semestre, esse número aumentou para 2.339, totalizando 2.949 feedbacks ao longo do ano.

Além disso, reservamos um espaço para “Elogios” na plataforma, onde são publicados e podem ser visualizados por todos os colaboradores, promovendo a conexão entre os elogios recebidos e nossos valores organizacionais.

Durante o ano de 2023, 314 pessoas compartilharam 1.035 elogios e 729 colaboradores foram reconhecidos pelo excelente trabalho que desempenham em seu dia a dia. Adicionalmente, promovemos internamente essa prática, com comunicações periódicas sobre o tema em nossos canais oficiais de comunicação.

Observamos também melhorias em nosso processo de PDI, com 90% dos nossos colaboradores formalizando seus planos de desenvolvimento individual na plataforma.

Essas iniciativas refletem nosso compromisso com o crescimento e o desenvolvimento contínuo de nossa equipe, promovendo uma cultura de feedback, reconhecimento e aprimoramento profissional.

Avaliação de Metas

	2023*	2022	2021
Gênero			
Homens	410	395	376
Mulheres	1.069	1.022	973
Total	1.479	1.417	1.349
Categoria funcional**			
Estatutário	7	7	7
Gerência/Superintendência	69	66	57
Supervisão	87	82	79
Administrativo	479	440	369
Operacional	837	822	837
Total	1.479	1.417	1.349

*As avaliações não abrangeram a recém incorporada Papaiz, estagiários e aprendizes, além de colaboradores admitidos após 30/09/2023. Os dados de 2023 passaram a considerar os colaboradores do México.

**Foram realizadas mudanças nas categorias funcionais utilizadas nos relatórios de anos anteriores. Sendo assim, para efeito de comparatividade (antiga x atual): Diretoria = Estatutário; Gerentes/Superintendentes = Gerência/Superintendência; Supervisores = Supervisão; Analistas/Especialistas = Administrativo; Auxiliares/Assistentes = Operacional; Aprendiz/Estagiário = Aprendiz/Estagiário.

Saúde e Bem-estar

GRI 3-3 | 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-6 | ODPV-7 | ODPV-9

Para garantir o bem-estar da nossa equipe, desenvolvemos iniciativas abrangentes dedicadas à promoção de um ambiente laboral mais saudável e seguro.

Gestão

Para gerir o tema, dispomos de uma **Política de Saúde e Segurança do Trabalho**. O seu objetivo é estabelecer as diretrizes para criar um ambiente de trabalho saudável, seguro e sustentável, reduzindo os riscos ocupacionais associados aos negócios da Odontoprev.

Para apoiar a gestão, implementamos um **Programa de Gerenciamento** que prevê as diretrizes e mecanismos para a identificação, investigação e mitigação de riscos relacionados à saúde e segurança.

O Programa reúne importantes ferramentas para a preservação da saúde e a integridade física dos colaboradores, possibilitando

a antecipação, reconhecimento, avaliação e consequente controle da ocorrência e de riscos ambientais existentes ou que venham a existir no ambiente de trabalho.

Todos os mecanismos implementados para gerir o tema cobrem a totalidade das atividades de serviços de saúde e administrativas presentes no Brasil e atendem às referências da Consolidação das Leis de Trabalho (CLT), além de outros dispositivos regulatórios, como leis, decretos e portarias.

Programa Vida Leve

Visando promover um equilíbrio saudável entre as esferas pessoal e profissional dos nossos colaboradores, o programa Vida Leve está estruturado em cinco pilares — mente, nutrição, corpo, finanças e sorriso.

No âmbito do programa, são oferecidas ao colaborador uma variedade de atividades e recursos que abordam

saúde e bem-estar, além da realização de ações regulares direcionadas a cada um dos pilares. Isso inclui palestras informativas, sessões de medição de bioimpedância para avaliar a composição corporal e campanhas de saúde, como o Setembro Amarelo e o Outubro Rosa.

Facilitando o acesso do time a serviços de saúde

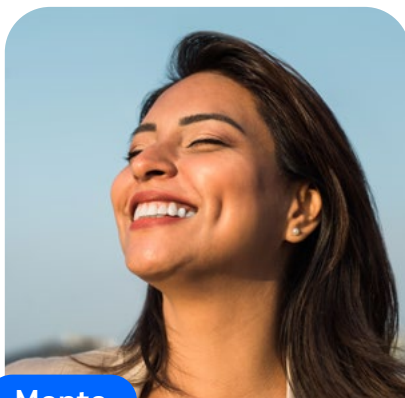
Como forma de facilitar o acesso das nossas pessoas a serviços de saúde, contamos com:

- OrienteMe: plataforma de atendimento psicológico individual, *online* e 100% gratuito;
- Espaço Saúde (SaúdeID): equipe médica da Odontoprev disponível para os colaboradores;
- Ações *in loco*: campanhas de vacinação e conscientização da saúde.



INICIATIVAS DO PROGRAMA VIDA LEVE EM 2023

Nosso Time



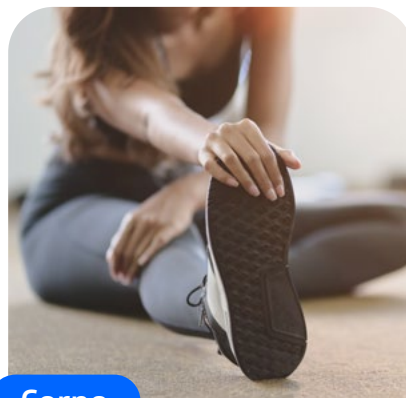
Mente

- Palestras sobre saúde mental;
- Trilha para gestores sobre saúde mental e segurança psicológica;
- Saúde mental e mudança de hábitos;
- Estresse e Burnout;
- Ansiedade;
- Técnicas para lidar com ansiedade.



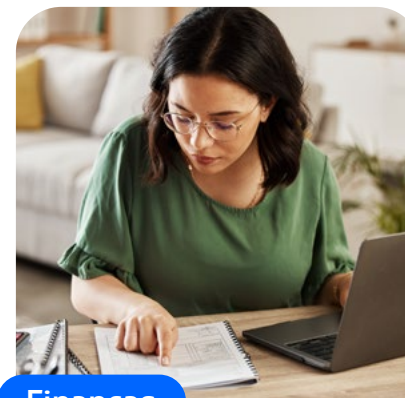
Nutrição

- Oficina de nutrição.



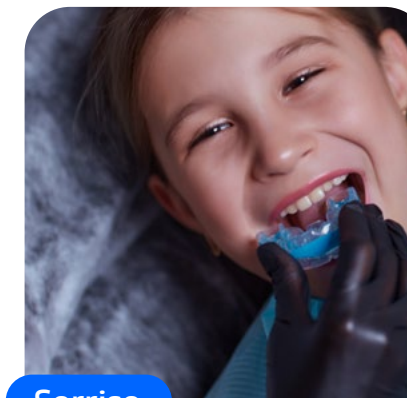
Corpo

- Medição de bioimpedância;
- Campanhas mensais (Janeiro Branco, Agosto Dourado, Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul);
- Conteúdo sobre atividade física e saúde mental;
- Práticas de alongamento;
- Cuidados em altas temperaturas.



Finanças

- Palestra sobre planejamento financeiro na prática;
- Planejamento financeiro.



Sorriso

- Campanhas de Dia Mundial da Saúde Bucal e Dia Mundial Sem Tabaco;
- Odontofobia;
- Saúde bucal infantil;
- Saúde bucal de idosos;
- Cuidados com os dentes do siso.

Benefícios

Na Odontoprev, priorizamos os nossos talentos, pois sabemos que uma equipe motivada é essencial para o sucesso do nosso negócio. É por isso que nos esforçamos para oferecer uma ampla gama de benefícios que visam promover o bem-estar e o desenvolvimento pessoal e profissional das nossas pessoas.

Além dos benefícios de Assistência Médica, Assistência Dental, Vale Refeição, Seguro de Vida, a Companhia também oferece Previdência Privada a todos os colaboradores no momento de sua aposentadoria.

A Odontoprev também valoriza a importância da maternidade e paternidade na vida dos nossos colaboradores. Por isso, oferece uma série de benefícios e suportes desde o anúncio da gravidez até o retorno da

licença maternidade ou paternidade, garantindo que tanto mães quanto pais sintam-se apoiados.

Oferecemos lactário no ambiente de trabalho, auxílio creche, acompanhamento médico e cartilha de cuidados com a mãe e o bebê, além de materiais específicos sobre as jornadas de maternidade e paternidade.

Investimos também na preparação dos gestores para receberem os pais e mães no retorno da licença, oferecendo programas de capacitação que abordam sensibilidade, empatia e flexibilidade na gestão dos times.

Adicionalmente, como parte de nossa iniciativa para promover a saúde e o bem-estar, oferecemos vários outros benefícios de apoio à família dos nossos colaboradores, como: auxílio creche estendido para pais de filhos com deficiência, licença paternidade

de 20 dias, subsídio de plano médico e odontológico para dependentes, serviços de saúde mental, academia para dependentes e consultoria jurídica e financeira para mulheres.

Satisfação dos Colaboradores

Buscando compreender as percepções dos colaboradores em relação à Companhia e suas estratégias de gestão de pessoas, realizamos anualmente a Pesquisa de Engajamento e Clima Organizacional.

Aplicada por uma consultoria externa especializada, garantimos

total confidencialidade no processo, permitindo que os colaboradores expressem suas opiniões livremente e forneçam *insights* valiosos para aprimorar o ambiente de trabalho.

Em 2023, alcançamos uma participação de 92%* do time e 89,5% de satisfeitos entre os pesquisados, um aumento de três pontos percentuais em relação ao ano anterior.

* Participam da pesquisa todos os colaboradores ativos com pelo menos três meses de casa.

Diversidade, Equidade & Inclusão

GRI 3-3 | ODPV-5

Nosso Time

Acreditamos que ao promover a criação de ambientes de trabalho inclusivos e livres de preconceitos, estamos não apenas contribuindo para a sociedade, mas também impulsionando nossa capacidade de inovação e geração de valor.

Assim, ao acolher a diversidade presente na população brasileira, e atrair talentos plurais, trazemos para dentro da Companhia uma variedade de perspectivas e ideias, enriquecendo nosso ambiente e fortalecendo nosso potencial criativo.

Formalizamos o nosso compromisso com o tema diversidade, equidade e

inclusão em nossa Política de Sustentabilidade e no nosso Código de Conduta Ética, que estabelecem o respeito e a valorização das pessoas, rejeitando qualquer forma de discriminação.

Para avançarmos nesse caminho, contamos com o OdontoPlural, nosso programa de diversidade que conta com iniciativas que incluem o desenvolvimento de lideranças, a promoção da acessibilidade para pessoas com deficiência (PcDs), benefícios estendidos aos colaboradores, programas direcionados para mulheres, estratégias de comunicação específicas e o fortalecimento do nosso canal de denúncias.

IDIVERSA B3

Em 2023, fomos selecionados pela primeira vez para compor a carteira das 75 empresas integrantes do IDIVERSA, novo índice da B3 que mede o desempenho das ações das empresas listadas que se destacam nos critérios de diversidade.

Índice Bloomberg de Igualdade de Gênero

Em 2023, como reconhecimento por nossa atuação em Diversidade, fomos incluídos, pelo 4º ano consecutivo, no Índice Bloomberg de Igualdade de Gênero (GEI – Gender-Equality Index). Das 484 empresas selecionadas e que estão comprometidas com a equidade de gênero, apenas 16 são brasileiras.

Participamos do Comitê de Diversidade da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg).

A participação no Comitê é uma oportunidade de compartilhar as práticas adotadas pela Odontoprev, bem como conhecer iniciativas implementadas por outras empresas.

Retrospectiva OdontoPlural



Nosso Time

Implementação do projeto Laboratório, que viabiliza a contratação de mulheres para áreas predominantemente masculinas, com o **ingresso de cinco novas colaboradoras** na área de Tecnologia da Informação.

Campanha de **atualização cadastral** com disponibilização de preenchimento dos campos “raça/cor” e “gênero de identificação”.

Palestra e roda de conversa aberta sobre o tema **“Violência Doméstica”**.

Lançamento da trilha de sensibilização para líderes “Incluir depende de você”, com foco em inclusão de Pessoas com Deficiência. **Palestra** sobre o papel da liderança na Diversidade e Inclusão. Lançamento do **Formulário de Expressão**, permitindo que todos os colaboradores compartilhem suas opiniões sobre temas de Diversidade.

Implementamos **acessibilidade digital** em nossos portais Odontoprev e Odonto System.

1º Censo de Diversidade. Palestra sobre o papel de cada colaborador no cenário da Diversidade e Inclusão.



Abertura de inscrições para o curso de **Libras - Língua Brasileira de Sinais**.

Lançamento da trilha de conscientização **“Mulheres Merecem Sorrir”** com informativos sobre todas as formas de violência a que uma mulher pode ser submetida.

Lançamento dos **grupos de diálogo**: Laços de Mães, Sorriso Negro e OdontoPride.

Nos tornamos uma das 75 empresas do índice **iDiversa** da B3, reconhecendo nosso destaque em diversidade. Reafirmamos nosso compromisso com o movimento **Elas Lideram 2030**, comprometendo-nos a alcançar 50% de representação feminina em nossa alta liderança até 2030, como parte da iniciativa do Pacto Global com apoio da ONU Mulheres.

Atingimos a extraordinária nota de 93,5, no bloco de Diversidade da **Pesquisa de Clima Anual**.

Recebemos, novamente, o selo **Municipal de Direitos Humanos e Diversidade**.

Censo de Diversidade

Em 2023, a Odontoprev realizou seu primeiro Censo de Diversidade. Esta iniciativa permitiu conhecer mais o nosso time de colaboradores e identificar oportunidades de aperfeiçoar as nossas ações de promoção da diversidade, equidade e inclusão, estimulando ambientes mais acolhedores e plurais.

Com uma adesão de 63%, a pesquisa foi realizada por meio de formulário que garantia o sigilo nas respostas, assegurando que os colaboradores pudessem compartilhar suas experiências e perspectivas de forma confidencial.



Grupos de Diálogo

Em 2023, avançamos na gestão do tema com a criação dos grupos de diálogo, que proporcionam espaços para o compartilhamento de experiências, desafios e ideias para novas iniciativas de diferentes grupos: mães, pessoas negras e comunidade LGBTQIAPN+.

Os encontros, que são bimestrais em formato *online*, têm duração de uma hora e são conduzidos por facilitadores, membros do Comitê de Diversidade responsáveis por promover um local seguro, de respeito e escuta ativa.

Metas públicas de Diversidade & Inclusão

Além das ações já descritas, somos uma Companhia comprometida com metas públicas para a ampliação da participação feminina na alta liderança.

Atualmente, já atingimos uma das metas propostas para 2025, que consiste em ter 30% de mulheres ocupando cargos de alta liderança. Agora, queremos atingir a paridade de gêneros, alcançando 50% de mulheres nesses postos até 2030.

Movimento Elas Lideram 2030

Somos signatários do Movimento Elas Lideram 2030, uma iniciativa da ONU que promove a paridade de gênero na alta liderança das instituições corporativas.

Saiba mais sobre esse compromisso [aqui](#).

Inclusão de Pessoas com Deficiência (PcDs)

Em 2023, implementamos uma agenda de iniciativas voltadas a estimular a inclusão de pessoas com deficiência.

Entre elas, destacamos:

- Mantivemos o Comitê de Diversidade focado em impulsionar a discussão e o aprimoramento das práticas relacionadas às pessoas com deficiência. No ano, passamos a integrar pessoas com deficiência ao comitê, além dos membros do departamento de Recursos Humanos e outras áreas e representatividades;
- Desenvolvemos materiais de sensibilização e palestras educativas para os líderes da Companhia;
- Estabelecemos metas claras para a contratação de PcDs, buscando aumentar a representatividade desses profissionais em nossa equipe;
- Criamos um banco de talentos específico para futuras posições;
- Estabelecemos parcerias estratégicas com instituições como o Sistema Nacional de Empresa (SINE) em Fortaleza (CE) e a Prefeitura de Barueri (SP) para facilitar a atração de profissionais com deficiência;
- Implementamos vagas exclusivas para PcDs, garantindo oportunidades de emprego acessíveis e adequadas às suas necessidades;
- Oferecemos suporte contínuo no desenvolvimento profissional dos PcDs, com acompanhamento dedicado por parte do departamento de Recursos Humanos.

Mapeamento da Acessibilidade

Com o intuito de garantir espaços seguros e acessíveis para todas as pessoas, iniciamos um processo de mapeamento de todas as nossas unidades.

Iniciamos em nossa matriz, localizada em Barueri (SP), com o suporte da equipe especialistas da Subprefeitura local.

Responsabilidade Socioambiental

95.....Impacto Positivo
98.....Sorriso Voluntário
101.....Investimento Social
104.....Gestão Ambiental

Temas Materiais



Impacto nas
comunidades



Mudanças
climáticas



Ação de voluntariado
na Aldeia indígena Rio
Branco em Itanhaém (SP).

Impacto Positivo

GRI 3-3

Desde a sua concepção, o nosso negócio possui uma forte característica social ao buscar ampliar o acesso à Odontologia de qualidade.

Hoje, passados 36 anos da nossa fundação, alcançamos mais de 8,6 milhões de beneficiários em todo o país, ampliando o acesso da população a serviços e a cuidados com a saúde bucal. No entanto, entendemos que apesar da oferta de planos acessíveis, ainda existe uma parcela da população sem a oportunidade de acessar opções corporativas ou que não consegue adquirir e manter seu próprio plano individual.

Por esse motivo, cientes do nosso papel social e responsabilidade na democratização do acesso a cuidados com a saúde bucal, doamos cerca de dez mil planos odontológicos para pessoas em fragilidade social e mais de cinco mil kits de higiene bucal anualmente.

Adicionalmente, realizamos palestras com dentistas voluntários, promovemos comunicações e mantivemos o canal de diálogo aberto com as instituições apoiadas para entender suas necessidades.

Para ampliar o impacto positivo na sociedade, lançamos o nosso Programa de Voluntariado Corporativo, o Sorriso Voluntário, que anualmente, promove uma agenda de ações que melhoram a vida de milhares de pessoas.

Além das ações, nossa estratégia de ampliação do impacto positivo inclui o apoio a instituições do terceiro setor, através do Investimento Social Privado, pelo aporte direto ou via Leis de Incentivo Fiscal.



Ação social de Dia das Crianças.

Em 2023 contribuímos com R\$ 1,8 milhão por meio do Investimento Social Privado.

A seguir, destacamos as principais ações socioambientais desenvolvidas ou apoiadas pela Odontoprev ao longo de sua história.

HISTÓRICO DAS INICIATIVAS SOCIAIS

Responsabilidade
Socioambiental





Ação de voluntariado em inauguração de Centro de Sustentabilidade em Limeira (SP).

Promoção da saúde

Há aproximadamente dois anos, avançamos na estruturação da área de Promoção da Saúde, estabelecendo uma estrutura formal para desenvolver materiais de comunicação, palestras e outras ações destinadas a disseminar conhecimentos odontológicos em diversas frentes e para diferentes públicos, promovendo hábitos saudáveis e a prevenção de doenças.

Durante o ano de 2023, intensificamos nossas ações de promoção da saúde,

alcançando nossos clientes de Recursos Humanos, beneficiários e o público em geral.

Utilizamos canais como YouTube e Spotify para divulgar nossos materiais educativos, e fizemos uso de e-mail, WhatsApp, redes sociais e intranet para disseminar informações. Destacamos temas relevantes, como câncer bucal, Dia Mundial Sem Tabaco, Campanha do Julho Neon, odontofobia e cuidados com a saúde bucal na gestação e na melhor idade.

Promoção da saúde nas redes sociais

Quantidade de posts
78

Alcance de
2.996.307

Vizualizações
2.855.032

Engajamento de
115.173

SAIBA MAIS

Acese o QRCode para conferir nossos conteúdos de promoção da saúde:



Sorriso Voluntário

GRI 413-1

O Sorriso Voluntário é o nosso programa de voluntariado corporativo, cujo propósito é estimular o engajamento dos colaboradores e ampliar o impacto positivo gerado pela Odontoprev na comunidade, promovendo o bem-estar social, o desenvolvimento das regiões onde atuamos e o fortalecimento do vínculo entre a Companhia e a sociedade.

O Programa, que até então era chamado de Programa de Voluntariado da Odontoprev, passou a ser chamado de Sorriso Voluntário em 2023 — nome escolhido diretamente pelos nossos colaboradores. Além do novo nome, o programa passou por uma reformulação adotando um novo lema “Fazemos mais. Somos mais.” visando atrair mais pessoas para se engajarem nas ações.

As reformulações possibilitaram que o time de 13 filiais, distribuídas em nove estados e 12 cidades participassem ativamente das ações promovidas pelo Programa.



06
instituições
apoiadas.



1.275
horas
de voluntariado.



97,3%
Índice de
Satisfação
das ações.



400
colaboradores
voluntários.



1.305
pessoas
impactadas diretamente.



14.220
pessoas
impactadas indiretamente.



09
ações
realizadas.



4.264
itens
doados.

No último ano, apoiamos seis instituições por meio da participação voluntária de 400 colaboradores, que dedicaram um total de 1.275 horas às ações. Como resultado desta colaboração, conseguimos impactar positivamente mais de 14 mil pessoas.

Além disso, o programa permitiu que fossem trabalhadas e desenvolvidas competências e habilidades importantes para o crescimento profissional dos nossos colaboradores, como liderança, criatividade e inovação, trabalho em equipe, além de pensamento crítico e resolução de problemas.

A seguir, destacamos as principais ações desenvolvidas pelo Sorriso Voluntário em 2023:



Campanha Educacional

Realizamos uma ação voltada para o retorno às aulas, na qual arrecadamos itens escolares para doação à Fundação Tide Setubal. O evento de entrega foi marcado por uma palestra ministrada por uma dentista voluntária, seguida de uma gincana organizada pelos voluntários. Além disso, realizamos a entrega de kits escolares e kits de higiene bucal, proporcionando suporte educacional e cuidados essenciais para as crianças atendidas pela fundação.

Voluntários: 10 colaboradores.
Beneficiados: 305 crianças.

Doação de Livros

Desenvolvemos uma campanha de arrecadação de livros como forma de promover a leitura e celebrar o Dia Mundial do Livro. Dos livros doados, 241 foram destinados ao Instituto Ser+ e 20 foram reservados para a sala de decompressão no escritório da Matriz da Odontoprev.

Beneficiados: 241 jovens.
Doação: 261 livros.

Mutirão Expedição Ondas Limpas na Estrada

Realizamos um mutirão de limpeza na Praia de Santos (SP) para marcar o encerramento e celebrar o sucesso do projeto Expedição Ondas Limpas na Estrada, em parceria com a renomada instituição Sea Shepherd Brasil.

Voluntários: Mais de 60 colaboradores.
Beneficiados: 3 mil pessoas indiretamente.

Impulsione Day Maternidade e Carreira

Em parceria com a Instituição Cruzando Histórias, promovemos uma iniciativa especial centrada no tema “Maternidade e Carreira”. Iniciamos com uma palestra informativa, seguida por uma sessão de mentoria coletiva, na qual as voluntárias da Odontoprev atuaram como mentoras.

Nesse bate-papo, cada voluntária ofereceu assistência para outras mulheres, compartilhando experiências sobre como conciliar a maternidade com o desenvolvimento profissional.

Voluntárias: 11 colaboradoras.
Beneficiados: 30 pessoas.



Ação de voluntariado na Aldeia indígena Rio Branco em Itanhaém (SP).

Gol de Cidadania

Apoiamos o Evento Gol de Cidadania, promovido pela Fundação Gol de Letra. Durante o evento, proporcionamos às crianças o acesso ao jogo socioeducativo, oferecemos um escovódromo para cuidados bucais e realizamos a doação de 300 kits de higiene bucal. Este evento, realizado na Zona Norte de São Paulo (SP), foi especialmente concebido para oferecer atividades variadas às famílias em situação de vulnerabilidade social. Além das iniciativas mencionadas, o evento contou com diversas estações de atividades, como pintura facial, aulas de dança, emissão da 2ª via do RG, entre outras, visando promover o bem-estar e a integração comunitária.

Voluntários: Time de Sustentabilidade.

Beneficiados: 560 pessoas no total, sendo 110 nas atividades desenvolvidas pela Odontoprev.

Dia das Crianças

A Odontoprev uniu-se ao Instituto Rede Tênis Brasil para celebrar o Dia das Crianças de maneira especial, proporcionando um momento inesquecível para seus colaboradores e familiares. Como patrocinadores do evento, promovemos diversas atividades, incluindo palestras sobre higiene bucal para pais e responsáveis, um jogo socioeducativo focado em saúde bucal, contação de histórias sobre inteligência emocional para as crianças, atividades esportivas e uma clínica de tênis exclusiva para os voluntários da Odontoprev.

Voluntários: 67 voluntários.

Beneficiados: 70 crianças e 40 pais ou responsáveis.

Natal Ações do Bem

Promovemos uma Ação de Voluntariado especial em celebração ao Natal, em parceria com a instituição Ações do Bem. Essa iniciativa foi realizada em quatro aldeias indígenas localizadas em Itanhaém (SP), na qual distribuimos kits de higiene bucal, cestas básicas, produtos de higiene pessoal e presentes de Natal para crianças e adultos.

Voluntários: 30 colaboradores.

Beneficiados: 165 beneficiados diretos.



Ação de voluntariado de volta às aulas.

Investimento Social

Como parte de nosso compromisso com a responsabilidade social corporativa, promovemos o apoio a instituições do terceiro setor por meio do Investimento Social Privado. Essa abordagem engloba tanto aportes financeiros diretos quanto o uso das Leis de Incentivo Fiscal, possibilitando o alcance de um maior impacto social.

Ademais, apoiamos essas instituições por meio da doação de planos

odontológicos e kits de higiene bucal, bem como promoção das palestras ministradas por nossos dentistas voluntários.

Em 2023, investimos R\$ 1,2 milhão em ações sociais via Leis de Incentivo, impactando direta e indiretamente mais de 345 mil pessoas

Transparência

Ao todo, foi aportado cerca de 1,8 milhão de reais, sendo:

- R\$ 650 mil vinculados à Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet);
- R\$ 505 mil vinculados à Lei de Incentivo ao Esporte;
- R\$ 650 mil via verba direta.

Mais de 20 iniciativas realizadas.

Cerca de 40 instituições apoiadas.

103.251 pessoas impactadas diretamente.
422.004 pessoas impactadas indiretamente.

Outras iniciativas de impacto



Expedição Baixo Rio Negro (AM)

Apoiamos a Associação Médicos da Floresta (AMDAF) na Expedição Baixo Rio Negro, uma iniciativa que teve como foco principal fornecer atendimento médico às populações que residem nas áreas ribeirinhas do Rio Negro, no Amazonas. O barco hospital utilizado durante a expedição foi equipado com toda a estrutura necessária para oferecer uma ampla gama de serviços de saúde, incluindo procedimentos de alta complexidade, contribuindo para melhorar a saúde e o bem-estar das pessoas que vivem nessas regiões isoladas. Além disso, foram doados 700 kits de higiene bucal.
Beneficiados: 700 indígenas.

Dia das Mulheres

No Dia das Mulheres, organizamos uma palestra especial com a Bia Diniz, Fundadora da Instituição Cruzando Histórias, que compartilhou sua trajetória e experiências. O objetivo foi celebrar a data e promover a reflexão sobre a importância do papel das mulheres na sociedade, além de inspirar as mulheres a reconhecerem suas conquistas e desafios superados.

Participantes: 91 pessoas.

Instituto Unimed

Apoiamos o Instituto Unimed de Belo Horizonte (MG), na formatura do Programa Jovens Profissionais 2023 por meio da doação de 300 kits de higiene bucal, visando promover a saúde bucal entre os participantes. Além disso, disponibilizamos um totem de fotos durante o evento e, para reconhecer o mérito e o esforço dos participantes, premiamos com um notebook a aluna destaque do programa.

Beneficiados: 300 jovens.

Ação com A.C.Camargo

Promovemos uma palestra voltada para a sensibilização da reciclagem de itens domésticos, com destaque para a escova de dentes, além de ressaltar a importância da saúde bucal. Durante o evento realizado no Programa Dona Carolina Tamandaré, que visa capacitar jovens em tratamento contra o câncer ou em situação de vulnerabilidade social, doamos planos odontológicos para os beneficiários do projeto, visando garantir o acesso a cuidados odontológicos adequados. Também distribuimos kits de higiene bucal para reforçar a importância da higiene oral na prevenção de doenças.

Beneficiados: 40 pessoas.

Festa Julina Liga Solidária

Festa Julina realizada na instituição Liga Solidária que contou com mais de 12 apresentações dos beneficiários do projeto, proporcionando momentos de integração para toda a comunidade.

Como forma de apoio, patrocinamos parte do evento e fizemos a doação de kits de higiene bucal, reforçando a importância da saúde bucal para todos os participantes.

Beneficiados: 9 mil pessoas.

Entrega do Centro de Sustentabilidade

Patrocinaamos o projeto SAB3R: Centro de Sustentabilidade, realizado pela Organização Engenheiros Sem Fronteiras de Limeira (SP). O projeto teve como foco a reforma de uma antiga escola rural, transformando-a em um centro de atividades socioambientais. Na conclusão do projeto, realizamos um jogo socioeducativo sobre higiene bucal.

Beneficiados: 80 crianças.

McDia Feliz 2023

Adquirimos 800 tickets que proporcionam um combo de lanche no McDonald's, com o intuito de apoiar

a Casa Ronald de Moema (SP). Além disso, optamos por doar esses tíquetes para a Fundação Gol de Letra, que os distribuiu entre seus beneficiários. Como parte desse apoio, organizamos um plantão de vendas em nossa matriz, onde a Casa Ronald teve a oportunidade de vender seus itens. Toda a renda arrecadada neste evento foi destinada a manter os projetos da instituição em funcionamento.

Beneficiados: 800 crianças e jovens.

Palestra Instituto Ronald

Convidamos o Instituto Ronald para uma palestra inspiradora sobre ESG e o papel do terceiro setor. Durante o evento, destacamos a parceria de 24 anos entre o Instituto e a Odontoprev, explorando como as empresas podem promover grandes impactos positivos por meio desse tipo de colaboração.

Participantes: 57 colaboradores.

Natal Projeto Swell 2023

Colaboramos com a realização do Natal Swell 2023, promovido pela Associação Swell Surf Baía Formosa. O evento foi marcado por uma mesa de comida e doces, diversas brincadeiras, entrega de presentes, além da presença do Papai Noel, proporcionando momentos de alegria e encantamento para as crianças atendidas pelo projeto.

Beneficiados: 70 crianças.

Natal Solidário em Rede 2023 IUBH

Apoiamos a iniciativa Natal Solidário em Rede 2023 promovida pelo Instituto Unimed de Belo Horizonte (MG), onde contribuimos com a doação de kits de higiene bucal e realizamos palestras educativas sobre escovação para as crianças participantes.

Beneficiados: 1.200 crianças.

Gestão Ambiental

GRI 3-3 | 201-2 | 302-1 | 305-1 | 305-2 | 305-3 | HC-MC-450a.1 | ODPV-2

Embora a operação da Odontoprev seja predominantemente digital, não provocando impactos ambientais relevantes, a Companhia tem como compromisso adotar uma atuação proativa para evitar e mitigar impactos, buscando, além de atender aos requisitos legais e normas disponíveis, zelar para manter uma operação ecoeficiente.

Esse comprometimento está expresso em nossa **Política de Sustentabilidade**, que estabelece as diretrizes para a gestão ambiental, incluindo ações para promover o consumo eficiente de recursos naturais e redução e neutralização das emissões de gases de efeito estufa (GEE).

Para que isso seja possível, adotamos uma abordagem voltada à integração de tecnologia, sustentabilidade e inovação, implementando projetos de transformação digital que, nos últimos anos, resultaram em uma redução na dependência do uso de recursos naturais no dia a dia do negócio.

DESTAQUES DE IMPACTO AMBIENTAL

- Política de Sustentabilidade, orientando ações;
- Compromisso com o projeto Carbono Neutro, na neutralização de emissões de GEE;
- Redução de 47% de GTOs físicas;
- Reporte do nosso inventário de emissões ao Programa Brasileiro GHG Protocol;
- Avanço na nota do CDP, passamos de D para B-, ficando acima da média global.



Mudanças climáticas

Somos a primeira operadora de saúde a assumir o compromisso público de neutralizar anualmente 100% das suas emissões.

Essa decisão foi tomada em 2021, com o lançamento do projeto Carbono Neutro. Por meio dessa iniciativa, compensamos 100% das emissões de GEE da Companhia desde a fundação da Companhia em 1987 até 2020, totalizando 17,7 mil tCO₂.

Além da compensação histórica, assumimos o compromisso de neutralizar anualmente as emissões da Companhia, através da aquisição de créditos de carbono. Assim, utilizamos de um mecanismo de Redução de Emissões por Desmatamento e Degradação Florestal (REDD), do Projeto Conservação Florestal na Amazônia, que evita as emissões derivadas do desmatamento em uma propriedade do município de Paragominas (PA).

Monitoramento

Desde 2008, monitoramos nossas emissões, considerando os Escopos 1, 2 e 3, e, pelo quarto ano consecutivo, relatamos os volumes emitidos ao Programa Brasileiro GHG Protocol (PBGHG) e ao CDP.

Em 2023 fomos reconhecidos com o selo prata pelo PBGHG, um avanço em relação à nossa classificação anterior, quando detínhamos o selo bronze.

A obtenção do selo prata significa que evoluímos no monitoramento e reporte ao incluir todas as emissões diretas da Companhia (Escopos 1 e 2). Com isso, foram incluídas as emissões do Escopo 2 das demais unidades de negócio, além da nossa matriz.

Emissões (em tCO₂e)*

	2023	2022	2021
Total de emissões diretas (Escopo 1)	11,27	-	8,60
Emissões biogênicas de CO ₂ (Escopo 1)	-	-	0,10
Total de emissões indiretas (Escopo 2)	42,19	5,80	91,00
Total de outras emissões indiretas (Escopo 3)	305,02	241,80	210,00
Emissões biogênicas de CO ₂ (Escopo 3)	13,30	9,70	8,70
Total	371,78	257,30	318,40

**O aumento das emissões em 2023 decorre da reintegração das emissões de Escopo 1 (relativas ao consumo de óleo diesel pelos geradores do escritório da Matriz), a inclusão das unidades de negócio (Escopo 2) e a adição de nova categoria de emissões no Escopo 3 (relativa à destinação de resíduos).*

Consumo de Energia

O consumo de energia elétrica da Odontoprev acontece principalmente nos escritórios das nossas unidades de negócio.

Como forma de evidenciar nosso compromisso com a sustentabilidade e uma gestão energética eficiente, adquirimos em 2023 o Certificado de Energia Renovável da ENEL (REC Brazil), garantindo que o consumo energético de todas as unidades seja de fontes renováveis, como a solar.

Consumo de Energia dentro da organização (em GJ)*

	2023	2022	2021
Combustível Não Renovável	151,13	-	99.671,08
Óleo Diesel	151,13	-	11,40
Gás Natural (GLP)	-	-	99.659,68
Consumo de Eletricidade	4.098,82	384,97	2.402,41
Concessionária	4.098,82	384,97	2.402,41
Consumo total de energia	4.249,95	384,97	102.073,49

**Após a mudança de endereço da Matriz em Barueri (SP) em 2022, o condomínio onde a Companhia está atualmente instalada não utiliza GLP para a geração de energia. Além disso, o aumento no consumo de energia elétrica se deve à inclusão das demais unidades de negócio.*

Expedição Ondas Limpas na Estrada

Em 2023, concluímos o Projeto Expedição Ondas Limpas na Estrada. Essa iniciativa pioneira não apenas nos destacou na agenda ambiental, mas também reforçou nosso compromisso com o tema e a preservação dos ecossistemas.

Realizado em parceria com a Sea Shepherd Brasil — organização de conservação marinha sem fins lucrativos — o projeto teve como objetivo mapear cientificamente o perfil dos resíduos encontrados no litoral brasileiro. Nosso ônibus que iniciou o trajeto no Chuí (RS), percorreu o total de 308 praias até chegar ao Oiapoque (AM).

O projeto foi dividido em três pilares principais:

- Avaliação de praias urbanas e desertas por cientistas voluntários a bordo do Guardiã da Costa (ônibus doado pela Odontoprev), cobrindo toda a costa brasileira. Nessa frente, foram realizadas limpezas científicas costeiras e subaquáticas, com coleta de resíduos, microplástico e areia. A metodologia para essa análise foi elaborada em conjunto com o Instituto de Oceanografia da USP, referência mundial no tema;
- Promoção da educação ambiental para a população costeira, com estímulo ao comportamento correto para a preservação do oceano;
- Oferta de atendimento odontológico móvel e gratuito para os catadores das cooperativas envolvidas na reciclagem dos materiais coletados, como forma de alinhar a ação ao nosso propósito.



Após 16 meses de projeto, realizamos 172 mutirões de limpeza em 308 praias de 18 estados do país. Ao todo, coletamos mais de 2,4 toneladas de resíduos sólidos, tendo coberto 30 km² de área de praia analisadas em busca de microplásticos e 6 km de extensão de praias para coleta de macro resíduos.

Resumo por tipo de material



107.714

itens de plástico (63,07% do total)



9.155

itens de isopor (5,36% do total)



5.743

apetrechos de pesca (3,36% do total)



5.380

itens de papel (3,15% do total)



4.373

itens de metal (2,56% do total)



2.345

itens de tecido (1,37% do total)



2.171

itens de vidro (1,27% do total)



1.259

itens de borracha (0,74% do total)

32.633

outros itens encontrados
(19,11% do total)

Outros resultados importantes

- 32 visitas a entidades e educadores focados na proteção ao meio ambiente;
- 46 dias de tours nas dependências do ônibus Guardião da Costa;
- Mais de 600 alunos de seis escolas públicas e de uma universidade federal visitaram o ônibus;
- 29 entrevistas com personagens engajados na mudança de hábitos relacionados a resíduos;
- 39 cooperativas/empresas de reciclagem visitadas e impactadas.

Anexos

110 Anexo de Indicadores
124 Índice GRI
128 Índice SASB
129 Indicadores Próprios
130 Mapa de ODS
131 Créditos



Anexo de Indicadores

GRI 2-1 | 2-2 | 2-6 | 2-28 | 201-1 | 201-2 | 205-2 | 303-5 | 306-3 | 401-1 | 405-2 | SASB HC-MC-000.A

Detalhes da Organização

A Odontoprev atua no Brasil e no México, na operação de planos privados de assistência odontológica, abrangendo sua administração, comercialização e disponibilização tanto para pessoas jurídicas quanto físicas.

Empresas da Odontoprev

As seguintes empresas foram incluídas no reporte: Odontoprev Serviços Ltda., Easy Software S.A., Dental Partner Comércio de Produtos e Equipamentos Odontológicos Ltda., SF 210 Participações Societárias S.A., Clidec Participações S.A., Machiron Desenvolvimento de Sistemas S.A., Brasildental Operadora de Planos Odontológicos S.A., Clidec - Clínica Dentária Especializada Cura D'ars Ltda., Boutique Dental Ltda., Papaiz Associados Diagnóstico por Imagem S.A., Lúmax Radiologia e Tomografia Odontológica Ltda., Odontored CV

Sociedad Anônima de Capital Variable e Oprev Administradora Sociedad Anônima de Capital Variable.

Participação em Associações

A Odontoprev possui participação significativa em algumas associações, nas quais integra comissões internas dedicadas à discussão de temas relevantes para o setor odontológico:

- Federação Nacional de Saúde Suplementar (Fenasaúde);
- Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia do Grupo (Sinog);
- Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS): Rodrigo Bacellar, CEO da Odontoprev, faz parte da administração do IESS.

Órgãos Reguladores

Os principais órgãos reguladores do setor de atuação da Companhia e suas respectivas funções, são as seguintes:

- **Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS):** defende o interesse público na assistência suplementar à saúde, trabalhando com Operadoras e beneficiários para assegurar direitos e deveres de ambas as partes;
- **Comissão de Valores Mobiliários (CVM):** regula, fiscaliza e desenvolve o mercado de valores mobiliários no Brasil;
- **Conselhos Regionais de Odontologia (CRO's):** fiscalizam os profissionais da Odontologia;
- **Conselho Federal de Odontologia (CFO):** supervisiona a ética odontológica em todo o país, zelando pelo bom conceito da profissão.

Perfil de Clientes

- **Corporativo:** acima de 200 beneficiários, correspondem à 6.108 clientes na nossa carteira;
- **PME:** entre três e 199 beneficiários, representam 1.551 clientes na nossa carteira; e
- **Individual:** planos mensais e anuais comercializados às pessoas físicas, representam 959 mil clientes na nossa carteira.

Perfil de Beneficiários

	2023	% Marca no segmento	2022	% Marca no segmento	2021	% Marca no segmento
Corporativo	6.107.844	100%	5.888.572	100%	5.670.031	100%
Bradesco Dental	2.699.292	44%	2.546.508	43%	2.367.665	42%
Brasildental	356.979	6%	362.494	6%	391.717	7%
Demais ¹	3.051.573	50%	2.979.570	51%	2.910.649	51%
PME	1.551.266	100%	1.400.272	100%	1.251.473	100%
Bradesco Dental	1.153.307	74%	1.058.184	76%	904.884	72%
Brasildental	50.812	3%	56.103	4%	57.951	5%
Demais ¹	347.147	22%	285.985	20%	288.638	23%
Planos Individuais	958.783	100%	1.029.120	100%	1.062.789	100%
Bradesco Dental	433.807	45%	445.268	43%	388.813	37%
Brasildental	56.517	6%	66.066	6%	73.320	7%
Demais ¹	468.459	49%	517.786	50%	600.656	57%
Total	8.617.893	100%	8.317.964	100%	7.984.293	100%
Bradesco Dental	4.286.406	50%	4.049.960	49%	3.661.362	46%
Brasildental	464.308	5%	484.663	6%	522.988	7%
Demais ¹	3.867.179	45%	3.783.341	45%	3.799.943	48%

¹ Inclui, no Corporativo e PME, Odontoprev, Odonto System e Mogidonto. Nos planos individuais inclui, também, canais varejistas.

Treinamentos

Comunicação em políticas e procedimentos de combate à corrupção

		2023		2022		2021	
Categoria Funcional		Comunicados	Capacitados	Comunicados	Capacitados	Comunicados	Capacitados
Diretoria	Número	8	8	8	8	7	7
	Percentual	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Gerência	Número	75	73	73	59	80	57
	Percentual	100%	97%	100%	81%	100%	71%
Técnica/Supervisão	Número	93	91	268	202	90	73
	Percentual	100%	98%	100%	75%	100%	81%
Administrativo	Número	487	441	538	422	728	554
	Percentual	100%	91%	100%	78%	100%	76%
Operacional	Número	1.171	923	749	502	822	580
	Percentual	100%	79%	100%	67%	100%	71%
Trainee	Número	5	5	6	6	7	7
	Percentual	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Total	Número	1.839	1.541	1.642	1.199	1.734	1.278
	Percentual	100%	84%	100%	73%	100%	74%

Anexos

Valor econômico gerado e distribuído

Valor econômico (R\$ mil)

	2023	2022	2021
Valor econômico direto gerado	2.141.275	1.960.117	1.890.588
Receitas	2.141.275	1.960.117	1.890.588
Valor econômico distribuído	1.167.197	966.183	865.439
Pessoal e encargos (salários e benefícios de empregados)	232.681	193.922	186.491
Impostos, taxas e contribuições (pagamentos ao governo)	383.846	304.155	305.453
Remuneração de capitais de terceiros	13.920	16.745	15.036
Remuneração de capitais próprios	536.750	451.361	381.340
Valor econômico retido	974.078	993.934	1.025.149

Gestão Ambiental

Consumo de água

No que se refere ao consumo de água, o condomínio comercial da nova matriz tem seu abastecimento realizado pela Sabesp, porém também compra água por caminhão-pipa.

O levantamento do consumo é feito diretamente pela empresa que gerencia o condomínio, uma vez que o volume é calculado para todo o prédio, e é realizado um rateio proporcional para todos os andares.

Em 2023, houve um incentivo maior para os colaboradores comparecerem ao escritório (Matriz), o que contribuiu com o aumento do consumo de água, quando comparado à 2022.

Consumo de água (em mL)

	2023	2022	2021
Total de água consumida em todas as áreas	3,11	2,01	3,23
Total de água consumida em áreas e estresse hídrico	0	0	0
Total	3,11	2,01	3,23

Resíduos gerados

Os dados de resíduos gerados são levantados com base na geração do condomínio onde está localizada a Matriz da Odontoprev. Dessa forma, o dados são calculados com base em um rateio proporcional, considerando o número de andares ocupados pela Companhia.

Gestão de resíduos (ton)*

Resíduos não perigosos	2023	2022	2021
Papel	1,34	1,54	0,96
Plástico	0,10	0,12	0,54
Alumínio	0,03	0,03	0,00
Vidro	0,02	0,01	0,00
Orgânico	22,84	10,76	0,75
Total	24,32	12,46	2,25

*A Companhia não gera resíduos perigosos. O aumento da geração de resíduos em 2023, comparado com o ano anterior, deu-se devido a maior presença de colaboradores na Matriz.

Riscos e oportunidades climáticas

Até o momento realizamos uma análise preliminar considerando o modelo de negócio da Companhia e seu contexto de atuação, identificando riscos climáticos que podem afetar nossa capacidade de gerar valor no futuro.

Podemos classificar o risco climático em riscos de transição e riscos físicos. Dentro do contexto da Odontoprev, os riscos físicos são decorrentes das alterações de intensidade e frequência dos eventos climáticos. De acordo com a atividade da Odontoprev, os riscos físicos podem ameaçar a integridade de estruturas e ativos e/ou afetar, direta ou indiretamente, as operações e sua cadeia.

Para os riscos de transição — desenvolvimento de aspectos econômicos, legais e tecnológicos — a Odontoprev atua com um alto investimento em iniciativas tecnológicas e de inovação, promovendo cada vez mais uma atuação com baixo impacto ambiental, baixa geração de emissões e resíduos.

No mais, a análise de riscos e oportunidades climáticas, iniciada em 2023, será aprofundada ao longo de 2024.

Canal Ético

Evolução das ocorrências

Apurações Concluídas	2023	2022
Denúncias Procedentes	16	11
Denúncias Parcialmente Procedentes	4	0
Denúncias Improcedentes/Arquivadas	21	15
Total	41	26

Natureza das ocorrências

Classificação das Ocorrências	2023	2022
Assédio moral	22	4
Assédio sexual	2	3
Racismo/discriminação	1	1
Fraude/suborno	1	0
Conduta inadequada de colaborador	5	13
Conduta irregular de colaborador	0	3
Normas internas	3	2
Desvio de função	7	0
Total	41	26

Colaboradores

GRI 2-7: Empregados

Colaboradores, por contrato de trabalho*

	2023			2022**			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Permanente	515	1.318	1.833	472	1.162	1.634	456	1.204	1.660
Temporário	22	51	73	59	33	92	33	41	74
Contratos sem mínimo de horas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	537	1.369	1.906	531	1.195	1.726	489	1.245	1.734

Colaboradores, por contrato de trabalho e por região*

	2023				2022**				2021			
	Permanente	Temporário	Sem mínimo de horas	Total	Permanente	Temporário	Sem mínimo de horas	Total	Permanente	Temporário	Sem mínimo de horas	Total
Norte	16	0	0	16	5	0	0	5	3	0	0	3
Nordeste	416	18	0	434	464	28	0	492	435	20	0	455
Centro-Oeste	9	0	0	9	2	0	0	2	7	0	0	7
Sudeste	1.298	54	0	1.352	1.068	63	0	1.131	1.137	52	0	1.189
Sul	27	1	0	28	33	1	0	34	18	0	0	18
México	67	0	0	67	62	0	0	62	60	2	0	62
Total	1.833	73	0	1.906	1.634	92	0	1.726	1.660	74	0	1.734

*A partir de 2023, os dados de colaboradores passaram a considerar os empregados contratados com a aquisição da Papaiz.

** Os dados de 2022 foram atualizados para se adequar à premissa utilizada em 2023. Assim, passamos a desconsiderar o número de Conselheiros.

Colaboradores, por tipo de emprego*

	2023			2022**			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Integral	401	886	1.287	385	759	1.144	347	699	1.046
Meio período	136	483	619	120	462	582	142	546	688
Total	537	1.369	1.906	505	1.221	1.726	489	1.245	1.734

Colaboradores, por tipo de emprego e por região*

	2023		
	Integral	Meio período	Total
Norte	14	2	16
Nordeste	276	158	434
Centro-Oeste	6	3	9
Sudeste	912	440	1.352
Sul	12	16	28
México	67	0	67
Total	1.287	619	1.906

*A partir de 2023, os dados de colaboradores passaram a considerar os empregados contratados com a aquisição da Papaiz.

** Os dados de 2022 foram atualizados para se adequar à premissa utilizada em 2023. Assim, passamos a desconsiderar o número de Conselheiros.

Contratações

	2023*		2022		2021	
	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	127	27%	260	63%	129	43%
Mulheres	352	73%	154	37%	174	57%
Total	479	100%	414	100%	303	100%
Até 30 anos	259	54%	204	49%	163	53%
De 30 a 50 anos	204	43%	196	47%	128	42%
Mais de 50 anos	16	3%	14	3,4%	12	5%
Total	479	100%	414	100%	303	100%
Norte	2	0,4%	1	0,2%	6	2%
Nordeste	130	27%	111	27%	84	27%
Centro-Oeste	1	0,2%	0	0%	0	0%
Sudeste	318	66%	293	71%	209	69%
Sul	7	1%	9	2,2%	2	1%
México	21	4%	0	0%	1	1%
Total	479	100%	414	100%	303	100%

*Valores se referem a 31/12/2023.

Desligamentos

	2023*		2022		2021	
	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	288	73%	168	35%	80	34%
Mulheres	109	27%	307	65%	156	66%
Total	397	100%	475	100%	236	100%
Até 30 anos	147	37%	207	44%	202	86%
De 30 a 50 anos	219	55%	250	53%	34	14%
Mais de 50 anos	31	8%	18	3,8%	0	0%
Total	397	100%	475	100%	236	100%
Norte	2	1%	2	0,4%	0	0%
Nordeste	129	32%	136	29%	27	12%
Centro-Oeste	0	0%	0	0%	0	0%
Sudeste	247	62%	316	67%	209	88%
Sul	4	1%	6	1,3%	0	0%
México	15	4%	15	3,2%	0	0%
Total	397	100%	475	100%	236	100%

*Valores se referem a 31/12/2023.

Proporção do salário base e da remuneração recebida pelas mulheres e por homens por categoria funcional*

Categoria funcional**	2023		2022		2021	
	Salário base	Remuneração total	Salário base	Remuneração total	Salário base	Remuneração total
Gerência/Superintendência	86%	86%	83%	86%	86%	86%
Supervisão	82%	92%	83%	91%	93%	99%
Administrativo	78%	93%	81%	95%	81%	84%
Operacional	96%	108%	95%	105%	93%	94%

*As premissas foram unificadas para efeito comparativo. Considera somente colaboradores admitidos ou transferidos de empresas incorporadas a mais de um ano, não considera rescisões. Não considera aprendizes, estagiários ou afastados por aposentadoria. A remuneração considera valores reais pagos em verbas remuneratórias fixas, benefícios e Programa de Participação nos Resultados (PPR), valores target para Incentivos a Longo Prazo (ILP). Além disso, devido a presença de apenas uma diretora na categoria "Estatutário", entendemos que seria sensível apresentar a razão salarial desta categoria funcional.

**Foram realizadas mudanças nas categorias funcionais utilizadas nos relatórios de anos anteriores. Sendo assim, para efeito de comparatividade (antiga x atual): Diretoria = Estatutário; Gerentes/Superintendentes = Gerência/Superintendência; Supervisores = Supervisão; Analistas/Especialistas = Administrativo; Auxiliares/Assistentes = Operacional; Aprendiz/Estagiário = Aprendiz/Estagiário.

Diversidade dos órgãos de governança por gênero, idade e raça/cor*

	2023				2022				2021			
	Conselho de Administração	%	Diretoria Executiva	%	Conselho de Administração	%	Diretoria Executiva	%	Conselho de Administração	%	Diretoria Executiva	%
Homens	7	87,5%	7	87,5%	7	87,5%	7	87,5%	8	100%	6	85,7%
Mulheres	1	12,5%	1	12,5%	1	12,5%	1	12,5%	0	0%	1	14,3%
Total	8	100%	8	100%	8	100%	8	100%	8	100%	7	100%
Até 30 anos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De 30 a 50 anos	1	12,5%	1	12,5%	1	12,5%	1	12,5%	1	12,5%	1	14,3%
Mais de 50 anos	7	87,5%	7	87,5%	7	87,5%	7	87,5%	7	87,5%	6	85,7%
Total	8	100%	8	100%	8	100%	8	100%	8	100%	7	100%
Branco	7	87,5%	8	100%	7	87,5%	8	100%	7	87,5%	7	100%
Pretos e pardos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Indígenas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Amarelos	1	12,5%	0	0%	1	12,5%	0	0%	1	12,5%	0	0%
Total	8	1	8	1	8	1	8	1	8	1	7	1

* Para Conselho de Administração, foram considerados apenas membros efetivos.

Diversidade dos colaboradores, por gênero*

	2023			2022			2021		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Estatutário	7	1	8	7	1	8	6	1	7
Gerência/Superintendência	49	38	87	48	37	85	45	34	79
Supervisão	24	68	92	27	57	84	23	59	82
Administrativo	217	424	641	206	402	608	185	375	560
Operacional	218	787	1.005	184	665	849	198	735	933
Aprendiz/Estagiário	22	51	73	33	59	92	32	40	72
Total	537	1.369	1.906	505	1.221	1.726	489	1.244	1.733

Diversidade dos colaboradores, por faixa etária*

	2023			2022			2021		
	Até 30 anos	De 30 a 50 anos	Mais de 50 anos	Até 30 anos	De 30 a 50 anos	Mais de 50 anos	Até 30 anos	De 30 a 50 anos	Mais de 50 anos
Estatutário	0	2	6	0	2	6	0	3	4
Gerência/Superintendência	0	58	29	1	58	26	3	55	21
Supervisão	6	70	16	7	65	12	9	61	12
Administrativo	128	425	88	121	408	79	130	361	69
Operacional	354	578	73	283	501	65	353	519	62
Aprendiz/Estagiário	73	0	0	89	3	0	68	4	0
Total	561	1.133	212	501	1.037	188	563	1.003	168

*Foram realizadas mudanças nas categorias funcionais utilizadas nos relatórios de anos anteriores. Sendo assim, para efeito de comparatividade (antiga x atual): Diretoria = Estatutário; Gerentes/Superintendentes = Gerência/Superintendência; Supervisores = Supervisão; Analistas/Especialistas = Administrativo; Auxiliares/Assistentes = Operacional; Aprendiz/Estagiário = Aprendiz/Estagiário.

Diversidade dos colaboradores, por raça

	2023	2022	2021
Não declarado	91	68	68
Amarela	26	11	10
Branca	1.020	978	993
Indígena	3	2	2
Pretos e Pardos	766	667	661
Total	1.906	1.726	1.734

Índice GRI

Indicadores	Página/Resposta direta	
Normas Universais		
Conteúdos Gerais		
A organização e suas práticas de relato		
2-1	Detalhes da organização	Páginas 13, 110 e 131.
2-2	Entidades incluídas no relatório de sustentabilidade da organização	Página 110.
2-3	Período, frequência e contato para informações sobre o relatório	Página 4.
2-4	Reformulações de informações	A fim de melhorar o entendimento, facilitar a comparação de indicadores, e permitir maior interconexão com outros relatórios/questionários, as categorias funcionais foram ajustadas, impactando os dados da série histórica.
2-5	Verificação externa	Não possui verificação externa.
Atividades e empregados		
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Páginas 13, 78 e 110.
2-7	Empregados	Páginas 80 e 116.
2-8	Trabalhadores que não são empregados	A Odontoprev conta com um total de 48 terceirizados, sendo 36 atuantes na área de Facilities e 12 em demandas administrativas.
Governança		
2-9	Estrutura de governança e composição	Página 34. Dentre os membros do Conselho de Administração, 25% são independentes, enquanto nos Comitês de Assessoramento, contamos com 33% dos membros independentes. As experiências profissionais dos membros do CA estão descritas na página 139 do Formulário de Referência .
2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Página 34.
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Página 34.
2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	Páginas 4, 25 e 34.
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Página 25.
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	O Conselho de Administração não participa diretamente dos processos de aprovação da Materialidade e do conteúdo do Relatório de Sustentabilidade. Por sua vez, a revisão e a aprovação do documento fica a cargo do Diretor de TI, Marketing e Sustentabilidade em conjunto com o Diretor Administrativo-Financeiro e de RI.
2-15	Conflitos de interesse	Páginas 39 e 40.

Indicadores	Página/Resposta direta	
2-16	Comunicação de preocupações críticas	Página 34.
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Nas reuniões do Conselho de Administração, são discutidos temas ESG com base em atualizações de notas e ratings de relatórios ESG. Assim, promovemos a conscientização sobre temas relevantes a serem considerados nas decisões estratégicas futuras.
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Página 34.
2-19	Políticas de remuneração	Página 34.
2-20	Processo para determinação da remuneração	Página 34.
2-21	Proporção da remuneração total anual	O indivíduo mais bem pago na Companhia recebe, em média, 65 vezes a média do restante dos colaboradores. O percentual de crescimento da remuneração do indivíduo mais bem pago na Companhia entre janeiro e dezembro de 2023 foi de 30%. No mesmo período, a média de crescimento da remuneração de todos os demais indivíduos da Companhia (exceto o mais bem pago) foi de 23%. A relação do aumento das remunerações foi de 1,3 vezes.
Estratégia, políticas e práticas		
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 3.
2-23	Políticas de compromissos	Página 39.
2-24	Incorporando as políticas de compromissos	Páginas 39, 43, 78 e 81.
2-25	Processos para remediar impactos negativos	Página 66.
2-26	Mecanismos para buscar orientação e expor preocupações	Página 39.
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Não tivemos casos de não conformidade com leis e regulamentos no período do relatório.
2-28	Participação em associações	Página 110.
Engajamento de Stakeholders		
2-29	Abordagem para o engajamento de <i>stakeholders</i>	Páginas 39, 47, 61, 68, 70 e 78.
2-30	Acordos de negociação coletiva	Todos os nossos colaboradores estão cobertos por acordos de negociação coletiva.
Tópicos materiais		
3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	Página 26.
3-2	Lista de tópicos materiais	Página 26.
3-3	Gestão de temas materiais	Páginas 13, 21, 39, 43, 55, 66, 70, 81, 87, 90, 95 e 104.
Tema Material: Ética, integridade e compliance		
Combate à Corrupção		
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Página 39. No que se refere ao monitoramento, em 2023, a Odontoprev teve 100% de suas operações acompanhadas com relação aos riscos associados à corrupção por meio dos processos de Compliance, e não foram identificados riscos significativos relacionados ao tema.

Indicadores		Página/Resposta direta
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Páginas 78 e 110. Em 2023, os conselheiros da Companhia não passaram por treinamento de combate à corrupção.
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2023, não registramos casos de corrupção.
Tema Material: Desenvolvimento dos colaboradores		
Emprego		
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	Páginas 110 e 118.
Capacitação e Educação		
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página 81.
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Página 81.
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Página 81.
Tema Material: Diversidade e inclusão no ambiente de trabalho		
Diversidade e Igualdade de Oportunidades		
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Página 121.
405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Página 120.
Não discriminação		
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	No período, 100% das denúncias ou reclamações relacionadas a discriminação foram apuradas e as medidas corretivas aplicáveis foram adotadas.
Tema Material: Segurança e qualidade do atendimento odontológico		
Saúde e segurança do consumidor		
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	Em 2023, a Companhia não realizou esse tipo de avaliação em seus produtos e serviços.
416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Em 2023, não registramos casos de não conformidade com leis ou códigos voluntários relacionados ao impacto dos nossos produtos e serviços na saúde e segurança.
Tema Material: Privacidade e segurança de dados		
Privacidade do Cliente		
418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Página 43.

Indicadores	Página/Resposta direta	
Tema Material: Saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores		
Saúde e Segurança do Trabalho		
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 87.
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 87.
403-3	Serviços de saúde do trabalho	Página 87.
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Página 87.
403-9	Acidentes de trabalho	No período ocorreram 8 acidentes de trabalho, sendo 4 deles de trajeto. A taxa de acidentes foi de 0,47. O cálculo considerou 3.372.127 horas trabalhadas.
Tema Material: Impacto nas comunidades		
Comunidades locais		
413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Página 98.
Tema Material: Mudanças Climáticas		
Desempenho econômico		
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Páginas 104 e 110.
Energia		
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 104.
Emissões		
305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 104.
305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Página 104.
305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Página 104.
Conteúdos Adicionais		
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 110.
303-5	Consumo de água	Página 110.
306-3	Resíduos gerados	Página 110.

Índice SASB

Indicadores	Página/Resposta direta
Managed Care	
HC-MC-000.A Número de beneficiários por tipo de plano	Página 110.
HC-MC-230a.1 Descrição das políticas e práticas para proteger os registros de informações de saúde protegidas (PHI) dos clientes e outras informações de identificação pessoal (PII)	Página 43.
HC-MC-230a.2 (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	Página 43.
HC-MC-230a.3 Valor total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados à segurança e privacidade de dados	Página 43.
HC-MC-240a.1 Taxa de perda médica	Não aplicável.
HC-MC-240a.2 Quantidade total de reembolsos acumulados e pagos devido ao não cumprimento da Patient Protection and Affordable Care Act para a taxa de perda médica.	Não aplicável.
HC-MC-240a.3 Porcentagem de aumentos propostos nas taxas que não foram aceitos pelo governo	Em 2023, não tivemos aumentos nas taxas dos nossos serviços que não foram aceitos pelo governo.
HC-MC-250a.1 Classificação média dos planos segundo o Medicare Advantage para cada um dos tipos de plano	Não aplicável.
HC-MC-250a.3 Percentual de pedidos negados que foram contestados pelos clientes e, eventualmente, revertidos	Em 2023, registramos 11 casos de reanálise na Ouvidoria, com resultado favorável ao beneficiário. Além disso, ressaltamos que o modelo de gestão dos planos odontológicos é diferente do plano medico-hospital. Em odontologia, dentro da cobertura contratada não há restrição de acesso, desde que haja indicação clínica do procedimento.
HC-MC-250a.4 Taxa de reclamações de beneficiários do plano	Em 2023, o índice de reclamação (IR) dos beneficiários dos nossos planos, com exceção da BBDental e considerando Mogidonto a partir de abril ficou dentro da meta estabelecida para o ano de 2023.
HC-MC-260a.1 Percentual de beneficiários inscritos em programas de bem-estar por tipo: (1) dieta e nutrição, (2) exercício, (3) gerenciamento de estresse, (4) saúde mental, (5) cessação do tabagismo ou álcool, ou (6) outros	Não aplicável.
HC-MC-260a.2 Cobertura dos serviços de saúde preventiva	Não aplicável.
HC-MC-260a.3 Número de clientes recebendo cuidados de Accountable Care Organizations ou inscritos em programas de Patient-Centered Medical Home	Não aplicável.
HC-MC-450a.1 Estratégia para lidar com os efeitos das mudanças climáticas nas operações comerciais, incluindo como riscos específicos apresentados por mudanças na incidência geográfica, morbidade e mortalidade de doenças são incorporados aos modelos de risco.	Página 104. A Odontoprev não gera impactos socioambientais significativos devido à sua natureza predominantemente digital. Apesar disso, a empresa está empenhada em adotar abordagens preventivas para os desafios ambientais e promover a responsabilidade ambiental em suas operações.

Indicadores Próprios

Indicadores	Página/Resposta direta
Tema Material: Tecnologia e inovação	
ODPV-1 % do CAPEX direcionado para inovação	Em 2023, 74% do CAPEX da Companhia foi direcionado para inovação.
ODPV-2 % de guias digitais	Página 104.
Tema Material: Relacionamento com a rede credenciada	
ODPV-3 Programas de educação continuada para rede credenciada	Página 70.
ODPV-4 Número de visitas técnicas ao dentista	Página 70.
Conteúdos Adicionais	
ODPV-5 Plano de ação, com prazo determinado e metas, para aumentar a representação das mulheres na Companhia e em cargos de liderança	Página 90.
ODPV-6 Plano de ação, com prazo determinado, para eliminar as diferenças salariais entre homens e mulheres	A Companhia não possui plano de ação para esse tema.
ODPV-7 Serviços de apoio à família ou subsídios fornecidos pela empresa	Página 87.
ODPV-8 Idade média dos membros dos órgãos de governança corporativa	Conselho de Administração: média de 67 anos. Conselho Fiscal: média de 64 anos. Diretoria: média de 56 anos. Comitê de Auditoria: média de 57 anos. Comitê Gestão de Pessoas: média de 60 anos. Média geral: 61 anos.
ODPV-9 Índices de satisfação e de engajamento (participação) da Pesquisa de Clima	Página 87.
ODPV-10 Índices de satisfação dos beneficiários	A satisfação dos beneficiários é medida pelo índice IGS (Índice Geral de Satisfação), conduzida através de pesquisa feita pela Odontoprev, com metodologia própria e apoio de instituto terceiro, em que são aprofundados diversos aspectos como atendimento, rede e canais digitais. O IGS é um dos indicadores de remuneração variável aplicável a todos os colaboradores, inclusive Diretoria Executiva. Em 2023, o IGS de beneficiários atingiu 90% da sua meta.

Mapa de ODS



Pg. 60, 67, 79 e 94.



Pg. 67, 79 e 94.



Pg. 79.



Pg. 48, 60, 67 e 79.



Pg. 32 e 54.



Pg. 79 e 94.



Pg. 94.



Pg. 94.



Pg. 94.



Pg. 32 e 54.



Pg. 67 e 94.

Créditos

GRI 2-1

Sede

Odontoprev

Alameda Araguaia, 2104 — 21º andar
Alphaville, Barueri (SP)

CEP 06455-000

Coordenação Odontoprev

Relações com Investidores
Marketing e Sustentabilidade

Contato

ri@odontoprev.com.br

sustentabilidade@odontoprev.com.br

Projeto Editorial:

Consultoria, Redação e Tradução

[Ricca Sustentabilidade](#)

Projeto Gráfico:

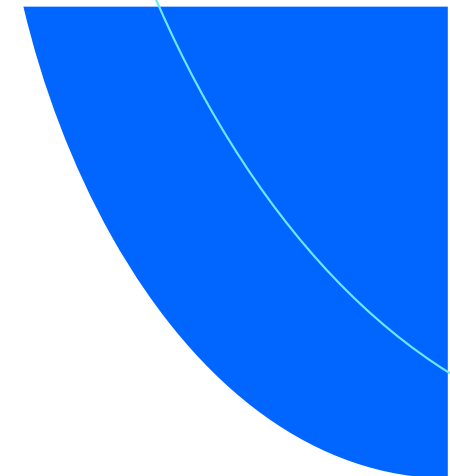
Layout, Diagramação e Tradução

[Ricca Sustentabilidade](#)

Fotos e Ilustrações

Banco de Imagens Odontoprev

Adobe Stock





 odontoprev