

Relatório de Sustentabilidade 2023 Versão Pocket

Acesse o relatório completo [aqui](#).

Quem Somos

A Odontoprev, com 36 anos de trajetória, é a operadora líder em planos odontológicos na América Latina, atendendo a 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.

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 (pequenas e médias empresas) ou de Planos Individuais.

Saiba mais sobre nossas marcas no [Relatório Completo](#).

+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

 odontoprev

 PRÍVIAN
Grupo Odontoprev

 bradesco
dental

 odonto
system

 BRASILDENTAL

 MOGIDONTO

Nossos Diferenciais

A proposta de valor da Odontoprev envolve entregar ao beneficiário uma jornada de cuidados odontológicos completa. Conheça a seguir os diferenciais que fazem da Companhia uma empresa líder no setor:

Plataforma proprietária tecnológica

A Odontoprev é a proprietária exclusiva dessa ferramenta única que possibilita a análise, avaliação e armazenamento de imagens e documentos eletrônicos de tratamentos realizados pela rede credenciada.

Ampla rede de dentistas credenciados

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.

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.

Expansão de segmentos

A partir de 2006 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.

Diversificação de planos

Oferecemos mais de 400 opções de planos, 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.

Pós-venda renomado

Desenvolvemos continuamente estratégias de atendimento no pós-venda, visando a satisfação de nossos beneficiários. Utilizamos uma abordagem omnicanal, mantemos uma comunicação regular para lembrar os benefícios dos nossos planos e incentivar seu uso e monitoramos os índices de reclamações através de relatórios mensais.

Destaques 2023



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



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



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



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



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



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



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



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

Para mais destaques, acesse o nosso [Relatório Completo](#).

Premiações e Reconhecimentos



SELO MUNICIPAL DE Direitos Humanos e Diversidade 5ª Edição

Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade



100+ Inovadoras 2023

Prêmio 100+ Empresas Inovadoras de TI



Great Place To Work.

Great Place To Work (GPTW)



Bloomberg Gender-Equality Index 2023

Índice de Equidade de Gênero Bloomberg (GEI)

IDIVERSA B3 IDIVERSAB3

Para mais prêmios e reconhecimentos recebidos pela Companhia em 2023, acesse o [Relatório Completo](#)

Nossa Estratégia e Modelo de Negócio

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.



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

Sustentabilidade

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.

Materialidade

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 a sociedade e o meio ambiente.

Saiba mais detalhes do processo de Materialidade no nosso [Relatório Completo](#).

Temas Materiais

ODS Relacionados

Odontologia de qualidade



Evolução do negócio



Relacionamentos e confiança



Cuidado com os colaboradores



Impacto Socioambiental



Governança Corporativa

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

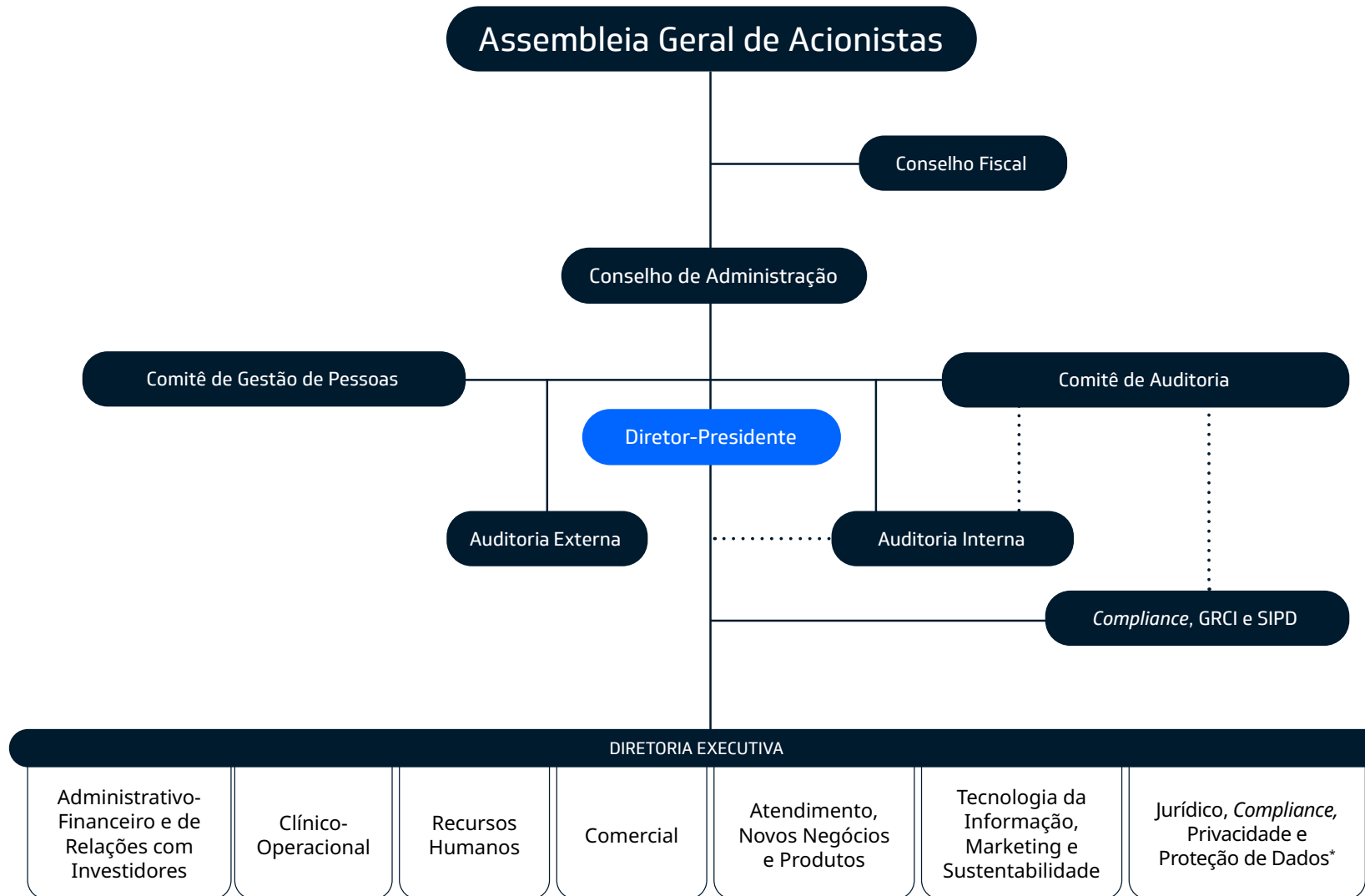
Além disso, incorporamos ao nosso modelo de Governança Corporativa práticas recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) em seu Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa.



Destaques de Governança

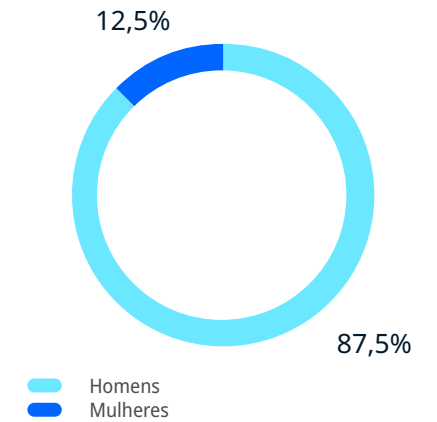
- Administração profissional e não familiar desde a fundação;
- Conselho sem função executiva;
- CEO e Presidente do Conselho de Administração distintos;
- Remuneração fixa e igual a todos os membros do Conselho de Administração;
- Regimento Interno para todos os órgãos da alta liderança;
- Auditorias Internas e Externas;
- Canal de Denúncias terceirizado;
- Somos signatários do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção;
- Não fazemos contribuições financeiras para partidos políticos;
- Adotamos condutas que previnem a concorrência desleal.

Estrutura de Governança

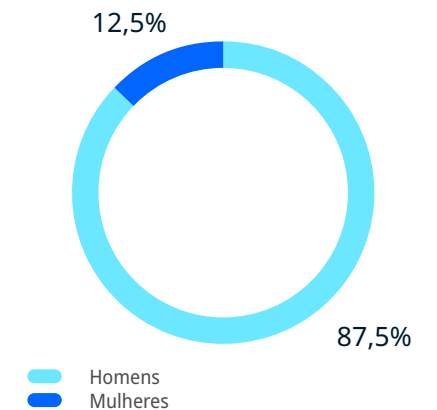


*Não estatutário.

Composição do Conselho de Administração, por gênero



Composição da Diretoria, por gênero



Desempenho

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

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.

No último ano, a Companhia atingiu mais de 8,6 milhões de beneficiários, com adição líquida de 300 mil vidas.

Encerramos o período com um crescimento de receita na ordem de 9,2%, atingindo R\$ 2,1 bilhões, sendo 44% decorrentes do segmento massificados.

Principais resultados

R\$ 2,1 bilhões

de **RECEITA LÍQUIDA** (crescimento de 9,2%)

R\$ 647 milhões

EBITDA ajustado

R\$ 537 milhões

LUCRO LÍQUIDO (crescimento de 18%)

SAIBA MAIS

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

[Relatório de Resultados de 2023](#) →



Tecnologia e Inovação

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.

Plataforma proprietária tecnológica

Nossa plataforma é a nossa principal ferramenta de integração dos procedimentos odontológicos. Ela possibilita:

- Logística e relacionamento com a Rede Credenciada;
- Monitoramento do desempenho individual de cada cirurgião-dentista;
- Prontuário eletrônico para cada beneficiário;
- Histórico de saúde bucal dos beneficiários e seu relacionamento com nossas marcas;
- Controle do comportamento atuarial da carteira de clientes, mantendo a sinistralidade em níveis adequados;
- Gerenciamento de riscos, através do controle de fraudes.

Projetos Inovadores



Projeto ERP

Também conhecido como Everest, o projeto é uma migração sistêmica do ERP Odontoprev usando uma solução mais moderna, segura e estável, com inteligência artificial, assistentes digitais e automações inteligentes.



Resina LAB

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



OdontoPitch

Programa de intraempreendedorismo que permite a todos os colaboradores apresentarem ideias de projetos inovadores.

Descubra mais sobre nossas iniciativas em Tecnologia e Inovação no

[Relatório Completo](#) →

Centralidade no Beneficiário

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.

Confira, a seguir, como cuidamos da jornada dos nossos beneficiários:



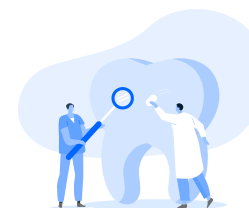
Contratação do Serviço

- **Corporativo:** Segmento das grandes empresas que disponibilizam nossos planos odontológicos como forma de benefícios aos seus empregados.
- **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.



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.



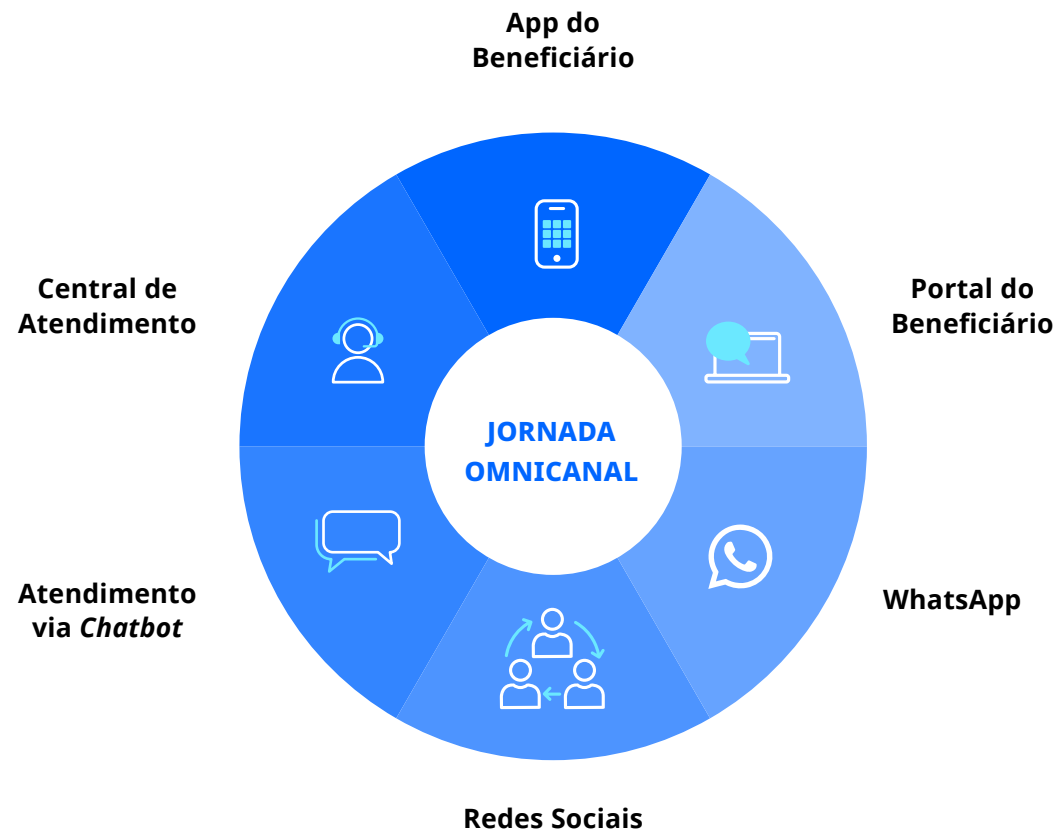
Rede Credenciada

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.

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.



Destaques

- Retenção de mais de 25% dos clientes que buscam cancelar o plano;
- Canais de atendimento para reclamações e questões administrativas;
- Índice de Reclamação (IR) dentro da meta estabelecida, com atendimento de qualidade e dentro dos prazos regulatórios;
- Crescimento de 20% nos usuários ativos do aplicativo Beneficiários, alcançando um marco histórico de 1 milhão de usuários ativos.

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



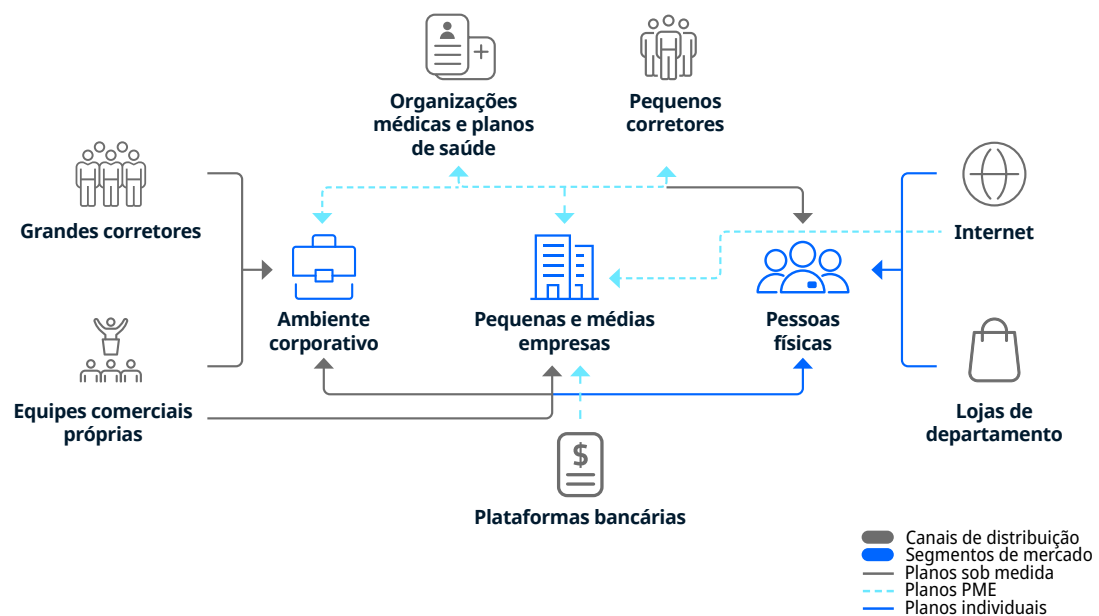
Nossos parceiros

Canais de distribuição

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.



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.

Vantagens de ser um dentista credenciado da Odontoprev:

- **Sistema de remuneração flexível e personalizado;**
- **Acesso a insumos odontológicos a custos reduzidos;**
- **Participação em programas de educação continuada;**
- **Acesso amplo a informações clínicas de beneficiários (prontuário virtual);**
- **Relatórios e extratos claros e detalhados;**

- **Equipe própria de consultores composta por cirurgiões-dentistas,** dedicada a dar suporte à rede credenciada para a gestão dos consultórios.

Gestão de qualidade

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

Saiba mais sobre a gestão e relacionamento com nossos parceiros no

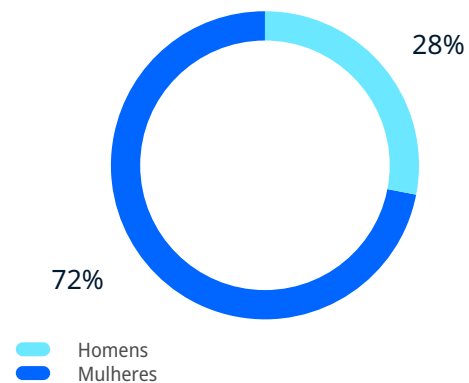
[Relatório Completo](#) →

Nosso Time

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.

 **1.906** colaboradores

Porcentagem de colaboradores, por gênero



Saúde e bem-estar

Visando promover um equilíbrio saudável entre as esferas pessoal e profissional dos nossos colaboradores, contamos com o **Programa Vida Leve**, que está estruturado em cinco pilares: mente, nutrição, corpo, finanças e sorriso.

Confira a seguir os destaques do Programa no último ano:



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.

Diversidade, Equidade & Inclusão

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.

Para avançarmos nesse caminho, contamos com o **OdontoPlural**, nosso programa de diversidade. Confira, a seguir, alguns dos destaques do último ano:

LANÇAMENTO DOS GRUPOS DE DIÁLOGO

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+.

CENSO DE DIVERSIDADE

Realizamos o primeiro censo de diversidade, iniciativa que permitiu conhecer mais os nossos colaboradores e identificar oportunidades de aperfeiçoar as nossas ações de promoção da diversidade, equidade e inclusão.

METAS

Já atingimos a meta de 30% de mulheres em cargos de alta liderança e agora buscamos 50% até 2030.

Impacto Social Positivo

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

A seguir, destacamos as principais ações sociais desenvolvidas ou apoiadas pela Odontoprev:



Doação de cerca de 10 mil planos odontológicos para pessoas em fragilidade social.



Doação de mais de 5 mil kits de higiene bucal anualmente.



Realização de palestras com dentistas voluntários para promoção da saúde.



Participação de mais de 400 colaboradores em ações do Programa de Voluntariado Corporativo (Sorriso Voluntário).



Apoio a cerca de 40 instituições do terceiro setor, através do Investimento Social Privado.

Saiba mais sobre nossas ações de impacto social no

[Relatório Completo](#) →

Gestão Ambiental

A Companhia tem como compromisso adotar uma atuação proativa para evitar e mitigar impactos, buscando atender aos requisitos legais e zelar para manter uma operação ecoeficiente.

DESTAQUES DE IMPACTO AMBIENTAL

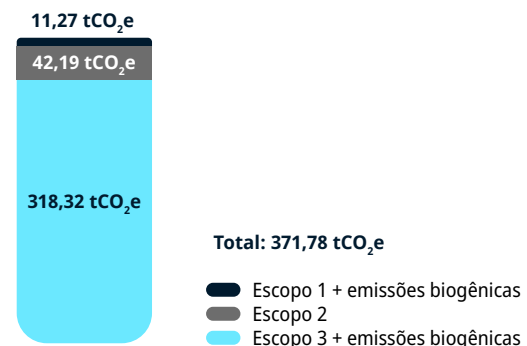
- Compromisso com o projeto Carbono Neutro na neutralização de emissões de GEE;
- Reporte do nosso inventário de emissões ao Programa Brasileiro GHG Protocol;
- Avanço na nota do CDP, passamos de D para B-, ficando acima da média global.

Mudanças climáticas

Em 2023, adquirimos o Certificado de Energia Renovável da ENEL (REC Brazil), garantindo que o consumo energético de todas as unidades seja de fontes renováveis.

Desde 2021, nos comprometemos a neutralizar todas as nossas emissões anuais adquirindo créditos de carbono. Para isso, utilizamos o mecanismo de Redução de Emissões por Desmatamento e Degradação Florestal (REDD) do Projeto Conservação Florestal na Amazônia, que previne emissões provenientes do desmatamento.

Emissões em tCO₂e



Expedição Ondas Limpas na Estrada

Em 2023, concluímos o Projeto Expedição Ondas Limpas na Estrada.

Realizado em parceria com a Sea Shepherd Brasil, 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).

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.

Confira detalhes do nosso desempenho e indicadores ambientais no

[Relatório Completo](#) →



 odontoprev