Relatório de Sustentabilidade 2024

odontoprev

Sumário

ABERTURA
Mensagem do Presidente 03
Sobre o relatório 05
Destaques do ano 06

1. A ODONTOPREV
Quem somos 08
Nossas marcas 10
Nossos diferenciais 12
Há 37 anos transformando o cuidado com a boca no Brasil 14
Nossa história 16

2. O VALOR QUE ENTREGAMOS
Nossa estratégia de geração de valor 18
Compromisso ESG 20
Materialidade 23

3. GOVERNANÇA CORPORATIVA
Governança corporativa 26
Ética e integridade 34
Gestão de riscos 38
Privacidade e proteção de dados 40
Relações com investidores 42

4. DESEMPENHO
Desempenho operacional e financeiro 44

5. TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
Tecnologia 48
Inovação 52

6. CENTRALIDADE NO BENEFICIÁRIO
Jornada dos beneficiários 59
Atendimento omni 64
Satisfação 67
Fidelização 68

7. NOSSOS PARCEIROS
Canais de distribuição 70
Dentistas 72
Consultores 79
Fornecedores 80

8. NOSSO TIME
Colaboradores 83
Cultura organizacional 84
Evolução do time 88
Reconhecimento e valorização 92
Saúde e bem-estar 93
Diversidade, equidade e inclusão 96

9. IMPACTO SOCIAL POSITIVO
Impacto positivo 101
Promoção da saúde 104
Sorriso voluntário 106
Investimento social 111

10. GESTÃO AMBIENTAL
Como gerenciamos 113
Mudanças climáticas 114
Consumo de energia 116
Expedição ondas limpas na estrada 117

ANEXOS
Anexo de indicadores 119
Índice GRI 135
Indicadores próprios 141
Índice SASB 143
Índice TCFD 144
Mapa de ODS prioritários 145
Créditos 146

Mensagem do Presidente

GRI 2-22

A cada ano, somos desafiados a evoluir, inovar e ampliar o impacto positivo da nossa atuação.

Em 2024, mais uma vez, consolidamos a liderança no setor de planos odontológicos e reforçamos nosso compromisso com o crescimento sustentável e a transformação da saúde bucal no Brasil. Seguimos focados em expandir o acesso à odontologia de qualidade, investir em tecnologia e fortalecer nossas práticas ambientais, sociais e de governança, sempre com o propósito de gerar valor para todos os nossos *stakeholders*.

Encerramos o ano com uma base de 8,9 milhões beneficiários, resultado de uma estratégia bem-sucedida de expansão. Esse avanço veio acompanhado de eficiência operacional, refletida em uma margem EBITDA ajustado de 30,6% e uma sinistralidade controlada em 38,4%, reafirmando a robustez do nosso modelo de negócios.

Nossa solidez financeira continua sendo um diferencial estratégico. Em 2024, atingimos um lucro líquido de R$ 534 milhões, reforçado por um *payout* de 97%, o que possibilitou a distribuição recorde de R$ 519 milhões aos acionistas.

Além disso, mantivemos dívida zero e registramos um caixa líquido de R$ 913 milhões, garantindo flexibilidade para continuar investindo em inovação e crescimento sustentável.

No pilar ambiental, seguimos com o compromisso de mitigar nossos impactos e reafirmar a transparência na gestão de emissões. Por mais um ano, neutralizamos 100% das nossas emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e mantivemos o selo prata do inventário GHG Protocol, demonstrando o cuidado com a questão climática.

No campo social, intensificamos nossas iniciativas de impacto positivo. Entre os destaques, lançamos o Sorriso indígena, um projeto inovador, em parceria com ONGs e instituições, que visa impactar mais de 30 mil indígenas até dezembro de 2025, promovendo atendimentos odontológicos, além de capacitações e disseminação de materiais educativos. Além disso, investimos mais de R$ 7,3 milhões em projetos sociais, culturais e esportivos por meio de Investimento Social Privado (ISP), beneficiando mais de 1,2 milhão de pessoas direta e indiretamente.

Com um olhar dedicado para nosso time, em 2024 lançamos a Proposta de Valor ao Colaborador, fortalecendo nossa marca empregadora e reafirmando o compromisso de atrair, engajar e reter talentos, sempre pautados por escuta ativa e alinhamento estratégico. Como resultado desse cuidado, fomos reconhecidos como uma das 150 melhores empresas para trabalhar no Brasil pelo ranking GPTW.

O ano foi marcado, ainda, pela transição na liderança da Odontoprev. Após mais de oito anos na Companhia como diretor Comercial, assumi o cargo de Diretor-Presidente com o compromisso de dar continuidade à estratégia para seguirmos crescendo de forma sustentável.

Após um ano de conquistas e avanços, entramos em 2025 com o mesmo propósito que nos move há mais de três décadas: impulsionar a odontologia de qualidade. Estamos confiantes no futuro, na inovação e na repercussão positiva da nossa atuação.

Boa leitura!

Elsen Carvalho,
Diretor-Presidente da Odontoprev.

César Picerni (Analista de negócios) e Letícia Fernandes (Analista de RH).

Sobre o relatório

GRI 2-3

A Odontoprev apresenta ao mercado e a seus *stakeholders* mais uma edição do seu Relatório Anual de Sustentabilidade. O documento foi construído de forma colaborativa com a participação de todas as áreas da Companhia e compila os resultados da sua proposta de geração de valor no período entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

A construção foi orientada pelas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e International Integrated Reporting Council (IIRC), além de alinhar-se aos Princípios do Pacto Global, à Agenda 2030 e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Este ano, como forma de avançar no reporte, e se antecipar a obrigatoriedades regulatórias, incorporamos ao conteúdo, pela primeira vez, as diretrizes do Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Com isso, passamos a divulgar, de acordo com a estrutura apresentada pela TCFD, a forma como a Companhia gerencia riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas.

Ferramentas de leitura

Além da leitura linear ao longo dos capítulos, o leitor pode optar por navegar por indicadores específicos de seu interesse.

Para isso, basta procurar pelos índices das diretrizes adotadas, na seção “Anexos”. A resposta ao indicador pode tanto ser encontrada diretamente nos índices quanto nas páginas que estão sendo referenciadas.

Nas aberturas de capítulos, também destacamos os temas materiais abordados no conteúdo. Já na seção “Mapa de ODS”, ao final deste relatório, indicamos as páginas onde estão registrados os progressos em cada um dos ODS relacionados ao nosso negócio.

Destaques do ano

Resultados operacionais e financeiros

Receita líquida de R$ 2.270 milhões, representando um crescimento anual de 6% e EBITDA ajustado de R$ 694 milhões, com margem de 30,6%.

Remuneração aos acionistas de R$ 519 milhões.

8,9 milhões de beneficiários, com adição líquida de 306 mil vidas em 2024.

Centralidade no beneficiário

Recebemos o prêmio Experience Awards 2024, pelo destaque em experiências excepcionais aos nossos clientes.

Pela 22ª vez vencemos o prêmio Top of Mind de RH.

4,6 na nota de avaliação do aplicativo Odontoprev (nota de 0 a 5).

Sustentabilidade

Fomos eleitos pela revista TIME como a 6ª empresa global mais bem avaliada que demonstra um notável desempenho em crescimento sustentável.

Mantivemos o selo prata do inventário GHG Protocol.

Por mais um ano mantemos o compromisso de neutralizar 100% das nossas emissões de GEE.

Lançamento do relatório de finalização da Expedição ondas limpas na estrada.

Pela segunda vez consecutiva, somos integrantes do IDIVERSA da B3.

Lançamento do projeto Sorriso indígena.

Conquistamos, pela terceira vez consecutiva, o Selo de Direitos Humanos e Diversidade da prefeitura da cidade de São Paulo (SP).

Inovação e tecnologia

95% do CAPEX investido em tecnologia.

Reconhecidos pela 4ª vez no prêmio As 100+ inovadoras com foco em tecnologia e inovação.

Nosso time

A Odontoprev foi reconhecida no ranking GPTW como uma das melhores empresas para se trabalhar em Barueri (SP) e está entre as 150 melhores do Brasil.

CAPÍTULO 1

A Odontoprev

Quem somos 08
Nossas marcas 10
Nossos diferenciais 12
Há 37 anos transformando o cuidado com a boca no Brasil 14
Nossa história 16

Letícia Fernandes (Analista de RH).

Cuidando de milhões de sorrisos:
Quem somos

GRI 2-1 | 2-6 | 3-3 Acesso à odontologia de qualidade

Movidos pela vontade de impulsionar a odontologia de qualidade no Brasil, somos uma plataforma de saúde bucal e operadora líder em planos odontológicos na América Latina.

Estamos presentes em cerca de 2.500 municípios no Brasil e contamos com a maior rede de dentistas do país, somando mais de 27 mil profissionais credenciados que, diariamente, oferecem assistência odontológica de qualidade a cerca de 9 milhões de beneficiários.

Nosso portfólio é formado por marcas que possuem características únicas, permitindo atender, de forma precisa e diversificada, às necessidades de diferentes públicos.

Com mais de 800 planos registrados, garantimos ampla cobertura e uma variedade de vantagens e benefícios, proporcionando uma experiência completa e satisfatória para nossos beneficiários, sejam eles do segmento corporativo, Pequenas e Médias Empresas (PME) ou planos individuais.

Paola Vasconcelos (Aprendiz) e Felipe Hideki (Analista de ciência de dados).

PROPÓSITO

Impulsionar a odontologia de qualidade.

VALORES

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.

Números que nos enchem de orgulho

+8,9 milhões
de beneficiários

Contamos com
+27 mil
dentistas credenciados

Presente em
+2,5 mil
municípios brasileiros

+37
anos de trajetória

Qualidade garantida em
100%
dos procedimentos realizados

Um portfólio feito para todos os públicos: **Nossas marcas**

odontoprev

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

Saiba mais:
www.odontoprev.com.br/

PRÍVIAN

É o produto premium da marca Odontoprev, criado 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 Prívian, e oferece soluções diferenciadas, como serviço de concierge odontológico, proporcionando uma experiência personalizada e exclusiva.

Saiba mais:
www.privian.com.br/

bradesco dental

Os planos odontológicos Bradesco Dental são resultados da integração das atividades realizadas pelo Bradesco e pela Odontoprev no ramo da assistência odontológica. Desde 2010, por meio de 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

odonto system

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/

BRASILDENTAL

Em 2013, o BB Seguridade e a Odontoprev criaram a Brasildental, uma operadora 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/

MOGIDONTO

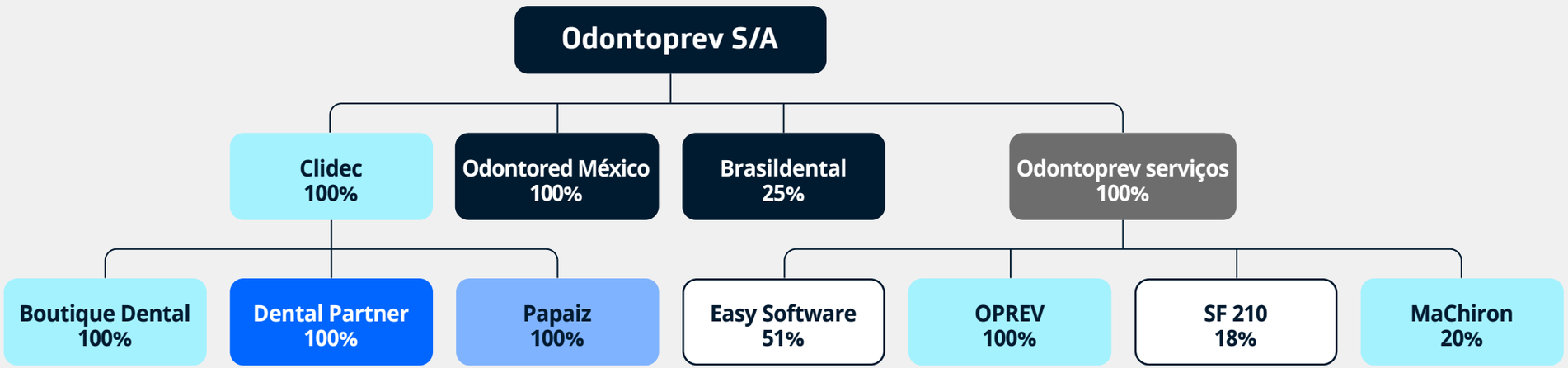
Produto da Odontoprev oferecido por meio de uma operadora de planos privados de assistência odontológica com sede em Mogi das Cruzes (SP), adquirida em 2021 e incorporada em 2022. Por meio dessa transação, também adquirimos a Boutique Dental, um grupo de clínicas odontológicas que preferencialmente atende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

Saiba mais:
www.mogidonto.com.br/

**Ao final de 2024, a marca Mogidonto foi descontinuada e passou a integrar o portfólio de produtos da marca Odontoprev.*

A Odontoprev também integra outras unidades de negócio estratégicas que desempenham um papel relevante em nossa cadeia de valor.

Confira, a seguir, o nosso organograma de negócios.



Operadora dental · Clínicas de atendimento · Materiais odontológicos · Imagens radiológicas · Software de gestão para clínicas · Demais participações

Nossos diferenciais

Nossa proposta de valor está centrada na cadeia dental e se materializa por meio de um modelo único, que integra tecnologia, qualidade e atenção em uma oferta completa. Conheça os diferenciais que consolidam a Companhia como líder no setor:

Plataforma tecnológica proprietária

Lançada em 1999, a plataforma, desde então, tem passado por atualizações e melhorias contínuas. A Odontoprev é a proprietária exclusiva dessa ferramenta única e que possibilita a **análise, avaliação e armazenamento** de imagens e documentos eletrônicos de tratamentos realizados pela rede credenciada.

O sistema também é utilizado para **auditar todos os procedimentos realizados pela rede credenciada, assegurando que nossos beneficiários recebam um serviço de qualidade certificada**.

Saiba mais sobre a plataforma na página 49 e sobre o processo de auditoria da qualidade dos tratamentos odontológicos na página 74.

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, presentes em todo o território nacional, que oferecem assistência odontológica seguindo o alto padrão de qualidade estabelecido pela Odontoprev.

A rede é administrada de forma dinâmica, com capacidade e agilidade para se adequar prontamente a novas demandas comerciais.

Saiba mais sobre como a nossa rede credenciada gera valor para os beneficiários e para a sociedade na página 72.

Multiplataforma de vendas

A comercialização dos nossos planos odontológicos, nos três segmentos em que atuamos, é realizada por meio de múltiplos canais, incluindo **canais bancários exclusivos** (Bradesco e Banco do Brasil), **equipes internas**, **corretores independentes**, **vendas on-line**, **parcerias com lojas de departamento** 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 70.

Expansão de segmentos

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

Com o objetivo de garantir a sustentabilidade e o crescimento contínuo do negócio, a Odontoprev iniciou um processo de diversificação da sua base de clientes, incluindo parcerias estratégicas com lojas de varejo.

Em 2011, ampliamos nossa atuação para PME, e, em 2012, começamos a atender pessoas físicas com planos individuais ofertados por meio de canais bancários. Esse segmento representa uma rentabilidade superior em comparação ao cliente corporativo e tem aumentado sua participação na nossa carteira e receita ao longo dos anos.

Saiba mais sobre o desempenho dos segmentos em que atuamos na página 44.

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 800 opções de planos com mais de 100 estruturas de benefícios, o que nos possibilita atrair empresas 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 61.

Pós-venda renomado

Desenvolvemos continuamente estratégias de atendimento no pós-venda, visando à 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 por meio 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 64.

Há 37 anos transformando o cuidado com a boca no Brasil

A Odontoprev foi fundada em 1987 com o propósito de facilitar o acesso à odontologia de qualidade entre a classe dos dentistas e a população.

Naquele momento, os altos custos do atendimento privado excluíam uma grande parte da população, enquanto o crescente número de dentistas exigia uma expansão do mercado para evitar a degradação progressiva da profissão.

À época, ganhava espaço 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.

Foi criado, 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 a 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.**

Em 2006, a Companhia já detinha 20% do *market share*, possuía uma ampla rede credenciada formada por mais de 12 mil dentistas, além de **deter mais que o dobro de beneficiários** do segundo colocado do setor. Esses fatores abriam caminho para o passo seguinte na trajetória da empresa: a abertura de capital (IPO), que aconteceu no mesmo ano.

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

Após o IPO, a Odontoprev concentrou esforços em seu crescimento por meio de aquisições estratégicas, visando agregar valor à sua carteira de clientes e fortalecer sua operação. Também buscou diversificar sua oferta explorando novas oportunidades de expansão dos negócios e complementação de sua base corporativa, passando a olhar para o mercado de PME e planos individuais (massificados).

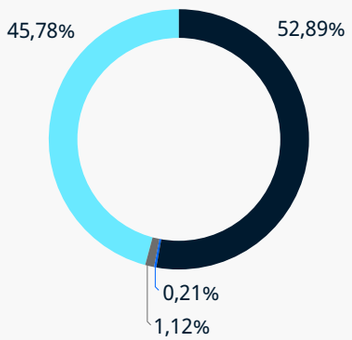
Associação com Bradesco

Em 2009, Odontoprev e Bradesco uniram suas forças em uma parceria estratégica, integrando a expertise da Odontoprev com a ampla capilaridade e base de clientes do Bradesco.

A parceria criou um portfólio conjunto de 4,2 milhões de associados ao final de 2009, ampliando a atuação nos segmentos de PME e planos individuais, em todo o Brasil.

Atualmente, o Bradesco é acionista controlador da Odontoprev, com 52,9% das ações emitidas pela Companhia. Além disso, o banco atua como parceiro estratégico na distribuição dos planos odontológicos Bradesco Dental por meio de diversos canais de venda (detalhes na página 70).

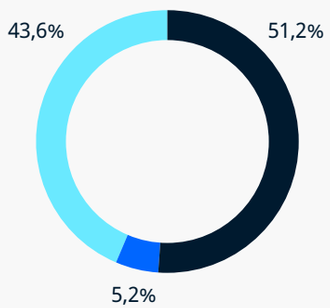
Acionistas*



- Bradesco
- Administradores
- Ações em tesouraria
- Ações em circulação

*Em 31/12/2024.

Portfólio de vidas



- Bradesco Dental
- Brasildental
- Demais*

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

Nos últimos anos, a marca Bradesco Dental tem consolidado seu posicionamento estratégico como a mais vendida do nosso portfólio, com a adição de 284 mil novas vidas em 2024, com destaque para os segmentos PME e corporativo.

Nossa história

1987
Fundação da Odontoprev por cirurgiões-dentistas empreendedores.

1997
Odontoprev se torna **líder de mercado**.

1999
Aquisição da Unidont e Início da atuação no social com instituições.

2005
A Odontoprev alcança a marca de **1 milhão de beneficiários**.

2006
Empresa realiza **abertura de capital na B3**.

2008
Adesão ao **Pacto Global** das Nações Unidas.

2009
Aquisição da **Prontodente** e da **OdontoServ**.

Constituição de *joint venture* no **México**. Início de atuação da **Dental Partner**.

Associação com **Bradesco Dental**.

2012
Início da **comercialização de planos individuais** no Bradesco.

Aquisição compartilhada da **Papaiz**.

2013
Criação da **Brasildental**, em associação com a **BB Seguridade**.

2015
Lançamento do aplicativo **Rede UNNA**.

2016
Ampliação do apoio ao social, chegando a **15 Instituições**.

2017
Lançamento do ***e-commerce***.

2018
Aquisição da **Odonto System**.

2020
Criação do **Dentista Online**.

Primeira empresa de planos odontológicos **Carbono Neutro** no Brasil.

2021
Aquisição da **Mogidonto** e da **Boutique Dental**.

2022
Odontoprev alcança a marca de **8 milhões de beneficiários**.

Lançamento da Expedição **ondas limpas na estrada**.

Aquisição da **Papaiz**.

2023
Odontoprev alcança a marca de **10 mil planos odontológicos** doados para mais de 25 instituições apoiadas.

10 anos da revista Conexão.

2024
Odontoprev **eleita pela revista TIME** como a sexta empresa global mais bem avaliada em **crescimento sustentável**.

Avanço do projeto Sorriso indígena, levando saúde e cuidado a comunidades indígenas.

CAPÍTULO 2

O valor que entregamos

Nossa estratégia de geração de valor 18
Compromisso ESG 20
Materialidade 23

Anna Caroline Lima (Líder de equipe).

Nossa estratégia de geração de valor

Guiados pelo propósito de impulsionar a odontologia de qualidade, desenvolvemos uma estratégia de geração de valor que equilibra crescimento e rentabilidade, sem abrir mão da qualidade e da sustentabilidade. Essa abordagem busca garantir a expansão consistente de nosso negócio, gerando impactos positivos para todos os nossos públicos.

Recursos

- **R$ 92,5 MI** de CAPEX
- **R$ 88 MI** investidos em tecnologia
- **1.903** colaboradores
- **+2.300** fornecedores
- Plataforma tecnológica proprietária
- Presença nacional em **2,5 mil** municípios
- Canais de distribuição exclusivos
- Objetivos e metas alinhados com os ODS da ONU
- Parcerias de impacto social
- **+50 mil** acionistas
- Base global de investidores institucionais, em mais de **30** países

800 planos odontológicos

+8,9milhões de beneficiários

odontoprev

+27 mil dentistas credenciados

Resultados

FINANCEIRO
- **R$ 534 MI** de lucro líquido
- Caixa líquido de **R$ 913 MI**

COLABORADORES
- **58%** de mulheres na liderança
- Índice de satisfação dos colaboradores: **84%**

REDE CREDENCIADA
- Educação continuada para a rede credenciada
- Parceria Dental Partner

ACIONISTAS
- Distribuição regular de dividendos
- Boas práticas de governança, participando do Novo Mercado (B3)

BENEFICIÁRIOS
- **1 MI** de usuários do App
- Prontuários eletrônicos para todos os beneficiários

SOCIEDADE
- Contratos com fornecedores que consideram aspectos ambientais e sociais
- **R$ 7,3 MI** em Investimento Social Privavdo
- Doação de planos odontológicos e kits de higiene bucal para pessoas em vulnerabilidade social

MEIO AMBIENTE
- Compensação total das emissões de GEE
- Selo prata do inventário GHG Protocol
- **93%** das Guias de Tratamento Odontológico (GTOs) digitais

Time de Gestão Estratégica

Para garantir que nossa estratégia seja implementada de forma efetiva, contamos com o Time de Gestão Estratégica (TGE), um grupo multidisciplinar que reúne representantes de todas as diretorias. Esse time gerencia o plano estratégico monitorando indicadores, iniciativas e planos de ação com foco em crescimento, rentabilidade, qualidade e sustentabilidade.

Os indicadores acompanhados medem a saúde do negócio e orientam o desenvolvimento de projetos e iniciativas que impulsionam nossos resultados. Propostas que envolvem investimentos ou novas tecnologias são avaliadas pelo TGE para assegurar alinhamento estratégico. Os projetos aprovados passam por revisões trimestrais para acompanhar o progresso e ajustar planos, se necessário.

Os resultados dos indicadores e projetos são amplamente comunicados na Companhia, por meio de apresentações à liderança e comunicados corporativos, assegurando transparência e engajamento de todos.

Letícia Fernandes (Analista de RH).

Compromisso ESG

GRI 2-12

Nosso sucesso está diretamente ligado ao impacto positivo que geramos.

Assim, nossa atuação é guiada pela inovação e pela melhoria contínua, sempre equilibrando aspectos econômicos, sociais e ambientais para maximizar impactos positivos.

Esse compromisso está formalizado em nossa **Política de Sustentabilidade,** aprovada pelo Conselho de Administração e revisada, pelo menos a cada dois anos, como forma de acompanhar a evolução dos temas correlatos à sustentabilidade e incorporar demandas de nossos públicos de interesse.

Baseada nos princípios do Pacto Global, na Agenda 2030 e nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, a política orienta práticas ESG da Companhia e é aplicável a todos os administradores, colaboradores, fornecedores e parceiros, tanto no Brasil quanto no exterior.

Acesse a nossa Política de Sustentabilidade na íntegra.

E

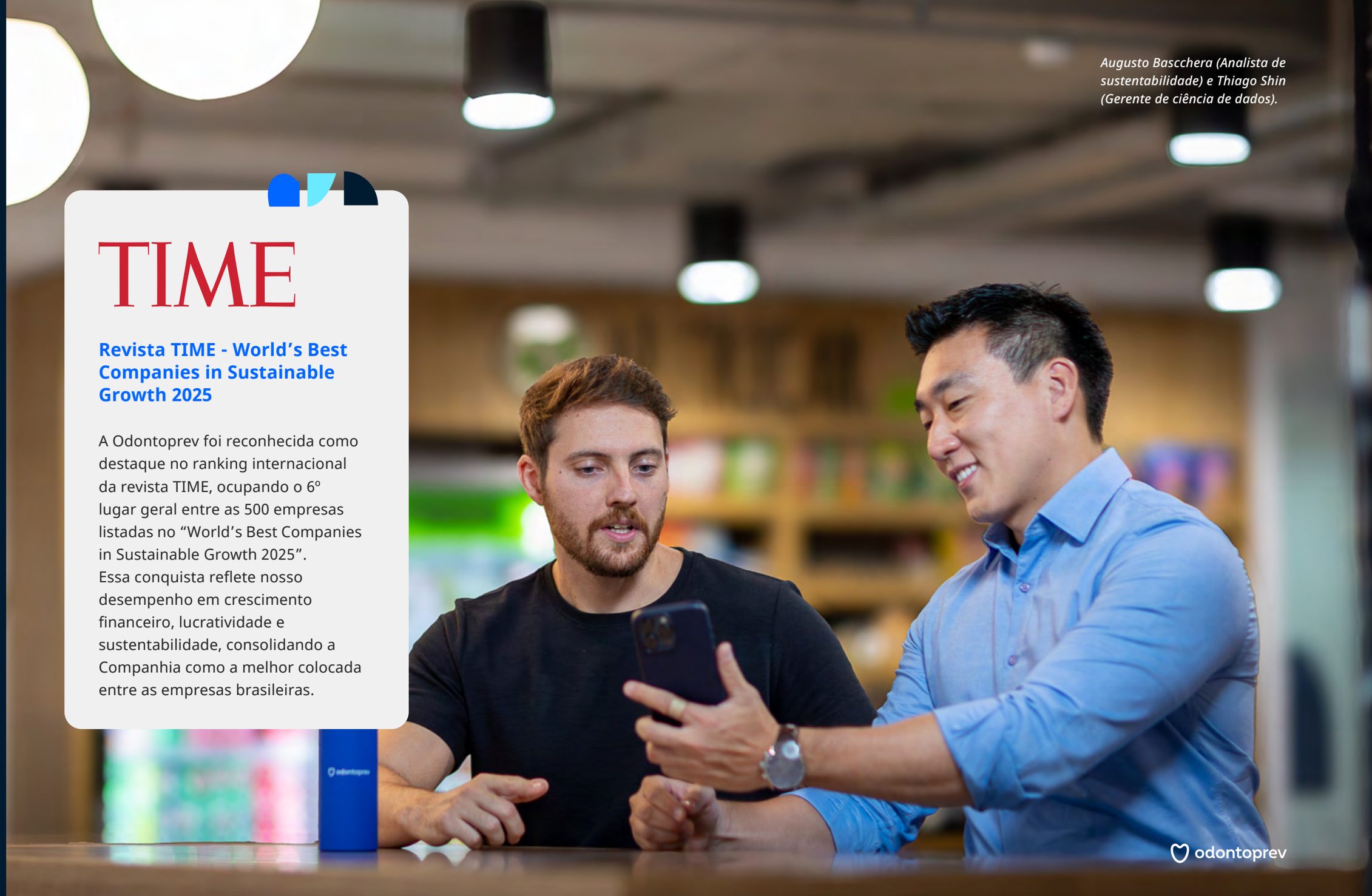
- Somos a **única operadora odontológica Carbono Neutro do Brasil**, neutralizando 100% de suas emissões de gases de efeito estufa ao longo de 37 anos de atuação.
- Adotamos uma abordagem digital, como forma de reduzir a utilização de papel em nossas operações e minimizar os impactos ambientais de forma geral.
- Patrocinamos e apoiamos o projeto **Expedição ondas limpas na estrada**, que promoveu mais de 170 mutirões de limpeza em 308 praias, distribuídas por 17 estados brasileiros. A iniciativa contou com a participação de nossos colaboradores e resultou na coleta de mais de 2 toneladas de resíduos sólidos.

S

- Desde a fundação, nosso negócio tem um forte compromisso social ao oferecer **acesso à saúde bucal de qualidade para todos**.
- **Doação de planos odontológicos** e apoio a causas como a prevenção do câncer bucal.
- **Ações de voluntariado**, educação e parcerias estratégicas com cerca de 40 instituições nos últimos anos.

G

- **Participamos do Novo Mercado**, segmento da B3 destinado às empresas que se comprometem espontaneamente com boas práticas de governança.
- **Administração profissional e não familiar** desde a sua fundação.
- Somos signatários do **Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção**.



Augusto Bascchera (Analista de sustentabilidade) e Thiago Shin (Gerente de ciência de dados).

TIME

Revista TIME - World's Best Companies in Sustainable Growth 2025

A Odontoprev foi reconhecida como destaque no ranking internacional da revista TIME, ocupando o 6º lugar geral entre as 500 empresas listadas no "World's Best Companies in Sustainable Growth 2025".
Essa conquista reflete nosso desempenho em crescimento financeiro, lucratividade e sustentabilidade, consolidando a Companhia como a melhor colocada entre as empresas brasileiras.

Governança de sustentabilidade

GRI 2-12 | 2-13 | 2-14 | 2-23

Conselho de Administração

- Discute pautas e define diretrizes relacionadas à sustentabilidade.
- Avalia e aprova o orçamento para execução da agenda de sustentabilidade.
- Aprova a Política de Sustentabilidade.

Diretoria de Ti, Marketing e Sustentabilidade

- Garante a integração das práticas ESG à estratégia corporativa.
- Desenvolve iniciativas que impulsionam a sustentabilidade como valor de negócio e diferencial competitivo.
- Define, monitora e reporta indicadores ESG.
- Fortalece a comunicação sobre as práticas da Companhia para o mercado.

Comitê de Gestão de Riscos

- Avalia trimestralmente os riscos da matriz de riscos corporativos, incluindo ESG.

Comitê de Auditoria

- Analisa práticas de gerenciamento de riscos, realizando as devidas recomendações.
- Reporta periodicamente os riscos ao Conselho de Administração.

GOVERNANÇA ESG

Pacto Global

Somos signatários do **Pacto Global das Nações Unidas (ONU)** desde 2008, reafirmando nosso compromisso com os dez princípios fundamentais voltados ao desenvolvimento sustentável, abrangendo temas como **direitos humanos, combate à corrupção e meio ambiente.**

Além desse compromisso, alinhamos nossas ações à **Agenda 2030 da ONU,** estruturada em 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Esses objetivos abordam desafios globais prioritários, como a **erradicação da pobreza, o enfrentamento das mudanças climáticas e a preservação dos recursos naturais,** fortalecendo nossa atuação em prol de um futuro mais sustentável e inclusivo.

Materialidade

GRI 3-1 | 3-2

Nossa matriz de materialidade é revisada a cada dois anos. A atualização mais recente, realizada em 2023, segue a metodologia de dupla materialidade de impacto. Essa abordagem permite avaliar 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 de revisão foi estruturado em quatro etapas principais:

1. Avaliação do cenário estratégico

Analisamos os principais mecanismos e *frameworks* de sustentabilidade para identificar os temas mais relevantes à atuação da Odontoprev, considerando a perspectiva de investidores e de nossos pares.

2. Consulta com *stakeholders*

Com base nos temas identificados na etapa anterior, realizamos consultas com nossos públicos de relacionamento para priorizar os tópicos mais significativos. Essas consultas incluíram entrevistas com *stakeholders* internos e externos, que avaliaram tanto a relevância dos temas para a gestão ESG quanto seu impacto financeiro sobre o modelo de negócio.

3. Alinhamento com os direcionadores estratégicos

Avaliamos a sinergia entre os temas materiais e o planejamento estratégico da Companhia, verificando o alinhamento com as prioridades de mercado, pares e *stakeholders*.

4. Definição de temas materiais

Com base no cruzamento das informações coletadas nas etapas anteriores, definimos os tópicos e temas materiais que devem orientam nossa estratégia de sustentabilidade.

Além disso, conectamos esses tópicos materiais aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) relevantes para a atuação da Companhia, totalizando nove ODS com ações endereçadas para o avanço na agenda global.

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

Temas Materiais	Odontologia de Qualidade	Evolução do Negócio	Relacionamentos e Confiança	Cuidado com os Colaboradores	Impacto Socioambiental
Tópicos Materiais	Acesso à odontologia de qualidade Segurança e qualidade do atendimento odontológico	Ética, integridade e compliance Tecnologia e inovação Privacidade e segurança de dados	Relacionamento com o cliente Relacionamento com a rede credenciada	Diversidade e inclusão no ambiente de trabalho Desenvolvimento dos colaboradores Saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores	Impacto nas comunidades Mudanças climáticas
ODS Relacionados	3 Saúde e Bem-Estar 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico	9 Indústria, Inovação e Infraestrutura 16 Paz, Justiça e Instituições Eficazes	3 Saúde e Bem-Estar 4 Educação de Qualidade 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico	3 Saúde e Bem-Estar 4 Educação de Qualidade 5 Igualdade de Gênero 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico 10 Redução das Desigualdades	3 Saúde e Bem-Estar 7 Energia Limpa e Acessível 10 Redução das Desigualdades 13 Ação Contra a Mudança Global do Clima

CAPÍTULO 3

Governança corporativa

Governança corporativa 26
Ética e integridade 34
Gestão de riscos 38
Privacidade e proteção de dados 40
Relacionamento com investidores 42

TEMAS MATERIAIS: *Ética, integridade e compliance* | *Privacidade e segurança de dados*

Thiago Shin (Gerente de ciência de dados).

Governança corporativa

GRI 2-9 | 2-10 | 2-16 | 405-1 | TCFD Governança 1 e 2

Compromisso com boas práticas

Somos uma empresa de capital aberto, com ações negociadas na B3 - Brasil, Bolsa, Balcão. Desde 2006, integramos o Novo Mercado, o segmento especial de listagem que reúne empresas comprometidas com os mais altos padrões de governança corporativa.

O Novo Mercado exige das participantes a adoção de práticas rigorosas de transparência, equidade e prestação de contas. Isso inclui a obrigatoriedade de emitir ações exclusivamente do tipo ordinárias, com direito a voto, promover maior participação dos acionistas minoritários e adotar uma política clara para resolução de conflitos.

Além disso, seguimos as diretrizes do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), que traz, em seu Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa, recomendações amplamente reconhecidas como referência no mercado.

Ao incorporar essas práticas, reforçamos nossa cultura de integridade e responsabilidade, alinhando nossas decisões aos interesses de acionistas. Isso também nos ajuda a gerenciar riscos, otimizar processos e construir relações de confiança que impulsionam o crescimento da Companhia ao longo do tempo.

Destaques de governança

- Somos integrantes do Novo Mercado, listagem especial da B3;
- Possuímos administração profissional e não familiar desde a fundação;
- O Conselho de Administração não desempenha função executiva;
- Diretor-Presidente 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;
- Adotamos condutas que previnem a concorrência desleal;
- Adotamos uma remuneração fixa, garantindo igualdade entre todos os membros do Conselho de Administração.

Estrutura de governança

Nossa estrutura de governança é formada pela **Assembleia Geral de Acionistas,** a instância máxima deliberativa da Companhia, além de órgãos administrativos, como o **Conselho de Administração** (CA) e a **Diretoria Executiva.**

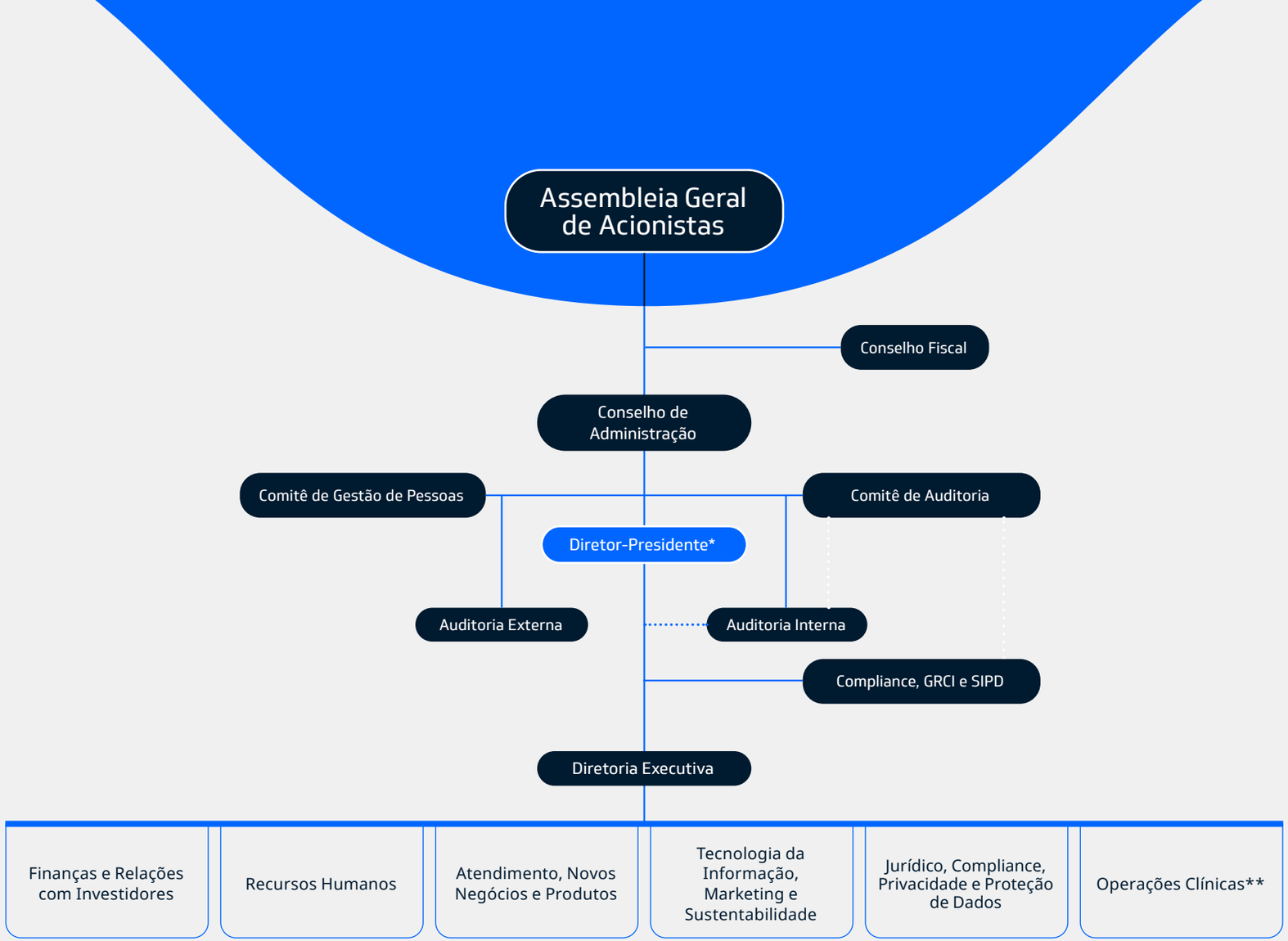
Para reforçar a transparência e a qualidade das decisões, mantemos um **Conselho Fiscal** permanente e **comitês de assessoramento** que apoiam o CA em análises e deliberações.

Também contamos com **auditorias internas e externas** e áreas dedicadas a **Compliance, Gestão de Riscos e Controles Internos** (GRCI) e **Segurança da Informação e Privacidade de Dados** (SIPD), que atuam para assegurar a conformidade com as normas e regulamentos, mitigar riscos e proteger as informações da Companhia.

Mudança na liderança da Odontoprev

Em agosto de 2024, a Odontoprev comunicou ao mercado a mudança em sua liderança. Rodrigo Bacellar Wuerkert renunciou ao cargo de Diretor-Presidente. Em seu lugar, foi eleito Elsen Carvalho, que acumula também a posição de diretor executivo Comercial da Odontoprev desde o ano de 2017. Economista pela UFRJ, com MBA pela Coppead/UFRJ e formação em OPM pela Harvard Business School, Elsen possui ampla experiência comercial e em estratégias de expansão.

Para mais informações, consulte o **fato relevante** divulgado pela Companhia.



**O atual Diretor-Presidente também desempenha a função de diretor executivo Comercial. **Não estatutário.*

Assembleia Geral dos Acionistas

A Assembleia Geral dos Acionistas é a instância máxima da nossa estrutura organizacional.

Pelo menos uma vez ao ano, a Assembleia se reúne 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

GRI 2-9 | 2-11 | 405-1 | TCFD Governança 1

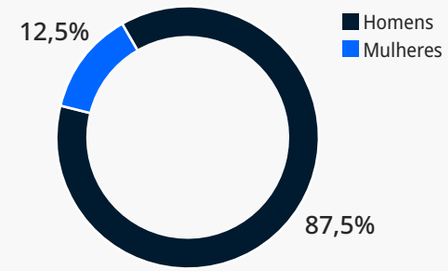
O Conselho de Administração da Odontoprev é um dos órgãos da administração da Companhia, encarregado de estabelecer políticas e estratégias, incluindo a definição do propósito e dos valores da empresa. Além disso, é responsável pela eleição e supervisão da gestão dos diretores.

Atualmente, o órgão é composto por oito membros efetivos, sendo dois independentes. Todos eleitos pela Assembleia Geral para mandatos de dois anos, sendo a média de mandatos no órgão de 10 anos.

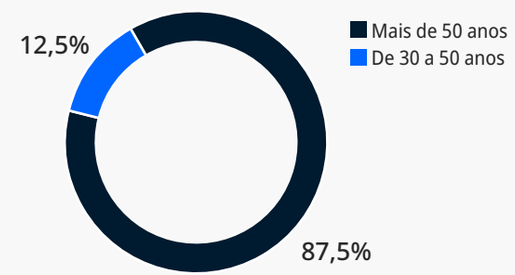
Em linha com as melhores práticas de governança corporativa, o Presidente do Conselho de Administração não desempenha função executiva na Companhia.

Saiba mais sobre as competências e responsabilidades do Conselho de Administração em nosso Regimento Interno.

Composição do Conselho de Administração, por gênero



Composição do Conselho de Administração, por faixa etária



Nomeação e seleção de membros

A indicação de candidatos ao Conselho de Administração pode ser feita tanto pela Administração da Companhia quanto por acionistas, seguindo as disposições regulamentares aplicáveis.

Para garantir a qualidade e a integridade do Conselho, os candidatos devem ter reputação ilibada e atender aos requisitos estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), garantindo que os membros possuam as qualificações necessárias para uma gestão eficaz e responsável.

Além desses requisitos, a Companhia busca uma composição do Conselho de Administração que seja multidisciplinar, valorizando a complementariedade de experiências dos seus membros, bem como aspectos de diversidade.

Confira a atual composição do órgão, bem como as experiências profissionais e habilidades dos nossos membros, pelo link.

Reuniões

As reuniões do Conselho de Administração ocorrem de forma ordinária a cada três meses, mas reuniões extraordinárias podem ser convocadas pelo Presidente ou Vice-Presidente, sempre que necessário.

Em 2024, os membros do órgão se reuniram 12 vezes, alcançando uma frequência média de 95%, considerando os membros efetivos.

Conheça a íntegra da nossa
Política de Indicação dos Membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitês de Assessoramento e Diretoria.

Avaliação de desempenho

GRI 2-18

Anualmente, o Conselho de Administração passa por uma autoavaliação pelos seus membros, a partir da aplicação de um formulário que analisa a atuação do órgão enquanto colegiado. O processo considera aspectos como planejamento estratégico, monitoramento de riscos, sustentabilidade e proteção de ativos.

Os resultados são consolidados em um relatório e enviado ao Presidente do Conselho, que identifica pontos fortes e oportunidades de melhoria. Por meio desse diagnóstico, é elaborado um plano de ação para aprimorar práticas e procedimentos, incluindo ajustes na frequência das reuniões e na priorização de pautas.

Preocupações críticas

GRI 2-16

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

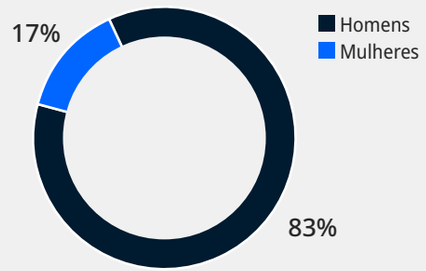
GRI 2-9 | 405-1

A Diretoria, junto do Conselho de Administração, compõe a administração da Companhia.

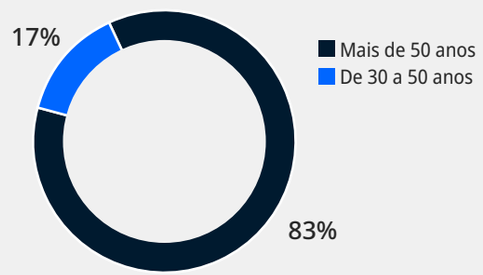
Em 2024, ela foi composta por seis membros estatutários e um não estatutário, com mandatos até novembro de 2025. Seu objetivo é implementar as estratégias e políticas definidas no Conselho de Administração, realizando reportes rotineiros ao órgão acerca da aplicação dos recursos e gestão dos negócios.

Para consultar a atual composição da Diretoria, bem como as competências e responsabilidades dos seus membros, acesse aqui.

Composição da Diretoria, por gênero*



Composição da Diretoria, por faixa etária*



**Foram considerados apenas diretores estatutários.*

Conselho Fiscal

GRI 2-9

O Conselho Fiscal possui caráter permanente e atua de forma independente da administração e da auditoria externa. A sua principal função é fiscalizar os atos dos administradores e analisar as demonstrações financeiras, comunicando suas observações aos acionistas.

Para resguardar a independência do órgão, é vedada a eleição de membros que façam parte do Conselho de Administração, da Diretoria ou do quadro de colaboradores de uma empresa controlada ou do mesmo grupo, tampouco um cônjuge ou parente dos nossos administradores.

Atualmente, o órgão é composto por três membros efetivos e três suplementes, eleitos em 2024.

Para consultar a atual composição do Conselho Fiscal, bem como as competências e responsabilidades dos seus membros, acesse aqui.

Comitês de assessoramento

Com o objetivo de apoiar os membros do CA na tomada de decisões, a Companhia conta com dois comitês: o comitê de Auditoria (estatutário) e o comitê de Gestão de pessoas.

Comitê de Auditoria

O comitê de Auditoria é um órgão estatutário, independente e consultivo, de caráter permanente. Os seus membros possuem mandato de um ano e são responsáveis por verificar as informações contábeis antes da divulgação, bem como analisar, recomendar e monitorar os riscos identificados pelas áreas de segunda e terceira linhas da Companhia, reportando diretamente ao Conselho de Administração.

Atualmente, o órgão é composto 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

O comitê de Gestão de pessoas é um órgão independente, consultivo e permanente, composto por três membros com mandato de um ano.

As suas principais atribuições incluem supervisionar e revisar as políticas de remuneração dos administradores, monitorar os programas de atração e retenção de talentos da Companhia, além de assessorar o Conselho de Administração nas questões relacionadas à eleição, avaliação e destituição dos diretores.

Para informações detalhadas sobre as atribuições e competências do comitê de Gestão de pessoas, consulte o seu Regimento Interno.

Remuneração e benefícios

GRI 2-19 | 2-20

As estratégias de remuneração dos membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, comitês de assessoramento e Diretoria estatutária constam na **Política de Remuneração dos Administradores**.

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.

Fica a cargo da Assembleia Geral de Acionistas aprovar a remuneração global anual dos administradores da Companhia.

Confira, a seguir, os componentes da remuneração 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.

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 fixa mensal, definida pelo Conselho de Administração.

Diretoria Estatutária

- Remuneração fixa mensal;
- **Incentivo de curto prazo:** parcela variável atrelada ao atingimento de metas anuais pré-estabelecidas (metas corporativas baseadas em métricas financeiras, operacionais e relacionadas à ESG, relativas à satisfação dos stakeholders — clientes, beneficiários, dentistas e índice de reclamação da ANS —, conforme detalhado na página 67) e ao desempenho individual.
- **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 ainda oferece previdência privada.

Para mais informações sobre a nossa Política de Remuneração dos Administradores, acesse aqui.

Ética e integridade

GRI 2-15 | 2-23 | 2-24 | 3-3 Ética, integridade e compliance

Formalizamos o compromisso com a boa conduta corporativa em nosso **Código de Conduta Ética,** que reforça princípios como respeito aos **direitos humanos e valorização do ser humano, adoção de práticas sustentáveis, atuação ética e transparente e excelência** junto aos beneficiários e rede credenciada.

O documento explicita nosso repúdio a qualquer envolvimento em transações ilícitas, como pagamento ou recebimento de propinas, subornos ou outras formas 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.

Consulte a íntegra do nosso Código de Conduta Ética pelo link.

Todos os 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.

Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção

A Odontoprev é signatária 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, comprometendo-se a implementar e estimular ações que visem eliminar práticas de corrupção.

Em adição ao Código, dispomos de outros instrumentos e mecanismos para orientar boas condutas, como:

- **Política de Combate à Corrupção e Demais Atos Ilícitos**, que reafirma nosso repúdio a qualquer ato de corrupção. Além disso, para apoiar o combate à lavagem de dinheiro e outras fraudes, contamos com um processo de monitoramento e avaliação de pagamentos suspeitos, com reporte periódico à equipe de Compliance.
- **Política de Transações com Partes Relacionadas**, que estabelece regras para garantir que todas as decisões e transações com partes relacionadas sejam tomadas no melhor interesse da Companhia e de forma transparente para acionistas e o mercado.
- **Política de Compliance (interna)**, revisada em 2024 e aprovada pela Diretoria, esclarece e reafirma as diretrizes do programa de Compliance da Odontoprev, demonstrando o compromisso com a conformidade às leis, regulamentações do setor e normas internas.

Os documentos citados são divulgados para o público interno por meio de comunicados institucionais, pílulas de conhecimento e na intranet corporativa, via OdontoNews. Para o público externo, disponibilizamos os documentos na página oficial da Companhia e no site de relações com investidores.

Implementação

GRI 2-9 | 2-11 | 3-3 Ética, integridade e compliance | TCFD Governança 1

Para implementar as diretrizes corporativas relacionadas à ética e integridade, contamos com a área de Compliance, que fica responsável por coordenar, monitorar e gerenciar o programa de Integridade da Odontoprev.

A área responde diretamente à Presidência e realiza reportes periódicos ao comitê de Auditoria estatutário e ao Conselho de Administração da Companhia.

Além do programa de Integridade, **mantemos o programa de Compliance, que garante o cumprimento de normas regulamentares e processos internos, reforçando a cultura de integridade entre colaboradores e parceiros.** O programa inclui:

- **Comunicações internas e externas:** pílulas informativas, comunicados e eventos de conscientização.
- **Treinamentos obrigatórios:** desenvolvidos em parceria com o time de Recursos Humanos e disponíveis na Universidade Odontoprev em formato on-line.

Em 2024, os treinamentos fornecidos cobriram temas como combate ao assédio, código de conduta ética, gestão de riscos e controles internos, sustentabilidade e ações sobre segurança da informação e privacidade de dados.

Parte dessa agenda é obrigatória para colaboradores, que devem concluir os treinamentos a cada 24 meses, e realizar uma avaliação final, que exige no mínimo 70% de aproveitamento.

O monitoramento da adesão e conclusão é realizado pela área de Treinamentos, que emite alertas informando os cursos pendentes e o prazo restante, contribuindo para que todo o time possa estar atualizado e em conformidade com as diretrizes da Companhia.

Treinamentos mandatórios

Tema	Percentual de conclusão (%)	
	2024	2023
Conduta ética	81,49	82,37
Compliance	88,29	84,82
Combate ao assédio	67,62	57,90

Compliance Week

Em 2024, realizamos a 3ª edição da **Compliance Week,** um evento dedicado à disseminação das diretrizes do **programa de Compliance,** bem como dos princípios de integridade, cultura da conformidade e conduta ética da Odontoprev.

A programação contou com palestras ministradas por profissionais da Companhia e convidados externos, abordando temas como **combate à fraude, prevenção ao assédio** e a rotina do **programa de Compliance.**

Os participantes também tiveram a oportunidade de aprofundar seus conhecimentos e se engajar em atividades e dinâmicas, como quizzes interativos, concorrendo a prêmios e ganhando pontos para serem utilizados na **Universidade Odontoprev.**

Canal ético

GRI 2-25 | 2-26

Disponível para todos os nossos *stakeholders* — administradores, colaboradores, clientes, beneficiários, rede credenciada, parceiros, fornecedores, acionistas e público externo — o Canal ético permite o relato de condutas em desacordo com o Código de Conduta Ética e as demais diretrizes corporativas.

As denúncias, que podem ser anônimas, são recebidas por uma empresa independente e especializada. A confidencialidade das informações é garantida pela área de Compliance, responsável pela gestão do processo, e pelo comitê de Apuração e ética.

Diversas possibilidades de acesso

- Portal: Canal ético Odontoprev;
- Telefone (ligação gratuita): 0800 702 9000;
- E-mail: canal-etico@missaocompliance.com.br;
- 24 horas, 7 dias por semana.

Tratativa das denúncias

Após o recebimento das denúncias, a área de **Compliance** coordena a apuração, conduzindo uma análise detalhada para verificar a procedência dos relatos. Esse processo segue um protocolo formal, garantindo a imparcialidade na apuração e a aplicação de medidas disciplinares, quando necessárias.

As denúncias apuradas são submetidas ao **comitê de Apuração e ética,** composto por executivos das áreas de **Recursos Humanos, Jurídico/Compliance e Gestão de Riscos e Controles Internos,** com reporte direto ao **Diretor-Presidente.** O comitê avalia os casos e, se aplicável, emite recomendações para melhorias nos processos internos, além de determinar sanções aos envolvidos, sempre de forma ética e transparente.

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

Pesquisas de satisfação realizadas com os usuários do Canal reforçam a confiança na condução dos processos e na transparência das ações. O feedback coletado é continuamente analisado e incorporado para aprimorar ainda mais a eficácia e acessibilidade do mecanismo.

Relatos

Em 2024, foram registradas 51 denúncias. Todas passaram pelo processo de apuração e, aquelas consideradas procedentes, tiveram definidos planos de ação para reparação e aplicação de sanções disciplinares, em linha com as deliberações do comitê de Apuração e ética da Companhia.

Classificação das ocorrências

	2024	2023	2022
Denúncias procedentes	16	16	11
Denúncias parcialmente procedentes	8	4	0
Denúncias improcedentes/ arquivadas	21	21	15
Apuração em andamento	6	0	0
Total	**51**	**41**	**26**

Natureza das ocorrências

	2024	2023	2022
Assédio moral	28	22	4
Assédio sexual	0	2	3
Racismo/discriminação	2	1	1
Conflito de interesses	2	0	0
Fraude/suborno	7	1	0
Conduta inadequada de colaborador	4	5	13
Conduta irregular de colaborador	4	0	3
Normas internas	0	3	2
Desvio de função	1	7	0
Furto	3	0	0
Total	**51**	**41**	**26**

Gestão de riscos

GRI 2-16 | 2-24

Implementamos um sistema de gerenciamento de riscos, formado por **processos, mecanismos e estruturas capazes de identificar, avaliar, tratar e monitorar riscos relacionados à atuação da Companhia**, contribuindo para a sustentabilidade e a segurança financeira do negócio.

Esse processo conta com o apoio das áreas de Compliance, Gestão de Riscos e Controles Internos (GRCI), Segurança da Informação e Privacidade de Dados (SIPD) e Auditoria Interna e Externa, que atuam de forma a garantir a conformidade dos processos de negócio da Companhia.

Para assegurar a integridade na documentação da matriz de riscos, controles, planos de ação e avaliações, a Companhia utiliza um sistema informatizado de gestão de riscos, que garante que todas as rotinas críticas estejam devidamente documentadas e rastreadas.

Os riscos geridos podem ser classificados em oito categorias principais:

1. Estratégico
2. Reputacional
3. Legal
4. Subscrição
5. Crédito
6. Mercado
7. Liquidez
8. Operacional

A avaliação contínua dos riscos e controles segue as nossas políticas corporativas que definem as diretrizes de gestão de riscos, incluindo a régua de riscos, as práticas de avaliação e o referencial teórico utilizado nos processos.

Essas diretrizes são aprovadas pelo comitê de Riscos e estão formalizadas na **Política Institucional de Governança Corporativa, Gerenciamento de Riscos e Controles Internos**, que estabelece os conceitos, responsabilidades e processos de gerenciamento de riscos, abrangendo desde a sua identificação e categorização até a avaliação, tratamento e monitoramento.

Para assegurar a integridade na documentação da matriz de riscos, controles, planos de ação e avaliações, a Companhia utiliza um sistema informatizado de gestão de riscos, que garante que todas as rotinas críticas estejam devidamente documentadas e rastreadas.

O sistema de gerenciamento é apoiado pelo comitê de Gestão de riscos, que avalia trimestralmente a matriz corporativa e garante o cumprimento das regulamentações vigentes. Além disso, o comitê de Auditoria é responsável por analisar, recomendar e monitorar os riscos, reportando diretamente ao Conselho de Administração, que supervisiona os principais riscos da matriz corporativa apresentados pelo comitê de Auditoria.

Programa de Continuidade de Negócios (PCN)

A Companhia ainda conta com o PCN, que desempenha um papel fundamental na gestão de riscos. O PCN é revisado e testado anualmente, com cenários de contingência documentados e resoluções planejadas para fortalecer a resiliência organizacional, assegurando a continuidade das operações em situações de crise.

Capacitação

Nosso programa de conscientização e capacitação é essencial para fortalecer a cultura de gestão de riscos e de controles internos.

Em 2024, realizamos a **1ª Edição da InovaRisco**, uma semana dedicada integralmente à cultura de gestão de riscos, com pílulas de conhecimento específicas, palestras e dinâmicas interativas, promovendo engajamento e capacitação entre colaboradores, gestores e administradores.

Durante essa edição, realizamos o **Workshop do Programa de Continuidade de Negócios (PCN)**, reforçando nosso compromisso com a gestão de riscos e a resiliência organizacional.

O evento abordou temas como a importância do PCN, gestão de situações de contingência, papéis, responsabilidades, processos de alerta de incidentes e realização de testes regulares.

Privacidade e proteção de dados

GRI 3-3: Privacidade e segurança de dados | 418-1 | SASB HC-MC-230a.2 | HC-MC-230a.3

Reunimos, na **Política de Privacidade e Gestão de Dados** e na **Política de Segurança da Informação**, as diretrizes que orientam o tratamento de dados de clientes, parceiros e beneficiários, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais regulamentações aplicáveis.

Tais políticas abordam aspectos como classificação, controle de acessos e resposta a incidentes, gestão do consentimento, transferência internacional de dados e outros aspectos relacionados à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

A gestão do tema inclui a documentação detalhada no **Inventário de Dados** com registro dos tipos de dados tratados, métodos de coleta, compartilhamentos e períodos de retenção.

A transparência aos titulares de dados é assegurada por meio do **Portal da Privacidade**, que oferece informações detalhadas e ferramentas para o exercício de seus direitos legais.

Para avaliar o progresso em privacidade e segurança de dados, a Companhia define **objetivos, metas e indicadores** que permitem monitorar continuamente as ações realizadas, assegurando gestão eficiente e melhoria contínua.

Além disso, regularmente, são realizadas **auditorias e testes**, conduzidos por equipes internas e externas, para verificar a conformidade com regulamentações e a segurança e resiliência dos sistemas.

Em situações adversas, a Odontoprev conta com um **plano de resposta a incidentes**, testado frequentemente em diferentes níveis executivos, que é acionado para mitigar impactos e preservar as operações.

Em 2024, não houve registro de queixas relacionadas à violação de privacidade ou perda de dados de clientes. Também não enfrentamos perdas decorrentes de procedimentos legais associados a essas questões.

Cibersegurança

GRI 3-3 | SASB HC-MC-230a.1

Adotamos um programa de Gestão de riscos de segurança cibernética e da informação, desenvolvido com base em padrões internacionalmente reconhecidos, como o NIST CSF, a ISO 27 001 e os CIS Controls.

Este programa está estruturado em quatro pilares principais:

SAFETY

Garantir que incidentes de segurança não resultem em impactos físicos ou riscos à vida humana.

DISPONIBILIDADE

Manter as informações acessíveis para pessoas autorizadas sempre que necessário.

CONFIDENCIALIDADE

Assegurar que apenas pessoas autorizadas tenham acesso às informações.

INTEGRIDADE

Garantir a precisão e completude das informações tratadas.

Além disso, com o objetivo de aumentar a conscientização sobre os riscos cibernéticos e fortalecer nossa capacidade de prevenção e resposta a incidentes, investimos continuamente na educação de nossos colaboradores de forma a gerar compreensão necessária a respeito dos riscos existentes no ambiente cibernético e que podem afetar a continuidade dos nossos negócios.

Em 2024, reforçamos essa frente com uma campanha de conscientização contra *phishing*, promovendo testes simulados e treinamentos voltados à prevenção de ataques. Como parte dessa iniciativa, 8.769 e-mails de teste foram enviados aos nossos colaboradores, simulando tentativas de fraude digital.

Relações com investidores

GRI 2-29

Valorizamos a construção de um relacionamento transparente e de confiança com nossos cerca de 50 mil acionistas. Ao final de 2024, o valor de mercado da Odontoprev atingiu R$ 6 bilhões, com um capital social composto por mais de 552 milhões de ações ordinárias e investidores institucionais em mais de 30 países.

Por meio da área de Relações com Investidores (RI), promovemos uma comunicação aberta, reforçando nosso compromisso com a prestação de contas e com a entrega de informações claras sobre o desempenho financeiro e socioambiental da Companhia.

Periodicamente, disponibilizamos documentos e relatórios em nosso site de RI e na plataforma da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), garantindo acesso a dados atualizados sobre a condução dos negócios.

Além dos documentos divulgados, ampliamos o diálogo com nossos acionistas por meio de *mailings, calls* e reuniões regulares com analistas de mercado e fundos de investimento. Também mantemos canais de atendimento dedicados a esclarecer dúvidas e receber sugestões.

Entre em contato com o RI pelo e-mail:
ri@odontoprev.com.br

E visite o website de RI:
https://ir.odontoprev.com.br

CAPÍTULO 4

Desempenho

Desempenho operacional e financeiro 44

Anne Caroline Xavier (Analista de RH).

Desempenho operacional e financeiro

Em 2024, consolidamos ainda mais nosso posicionamento como referência em planos odontológicos no Brasil. Combinando um modelo de negócios que valoriza a prevenção, a inovação e a experiência do beneficiário, seguimos expandindo nossa base de clientes e otimizando nossa estrutura para entregar cada vez mais valor aos nossos *stakeholders*.

O ano foi marcado por um crescimento sólido na receita operacional líquida, que atingiu R$ 2,3 bilhões, um avanço de 5,9% em relação a 2023, impulsionado pela expansão da base de beneficiários e pelo aumento do tíquete médio consolidado, que alcançou R$ 21,81 por beneficiário/mês.

Esse crescimento veio acompanhado de uma gestão eficiente dos custos, refletida no índice de sinistralidade de 38,4%, o mais eficiente já registrado na história da Odontoprev.

A confiança na qualidade dos nossos serviços se traduziu na expansão da nossa carteira, que chegou a 8,9 milhões de beneficiários. Esse avanço foi sustentado por um saldo positivo de 306 mil novas vidas, com destaque para os segmentos PME e corporativo, que seguem como motores estratégicos da nossa atuação.

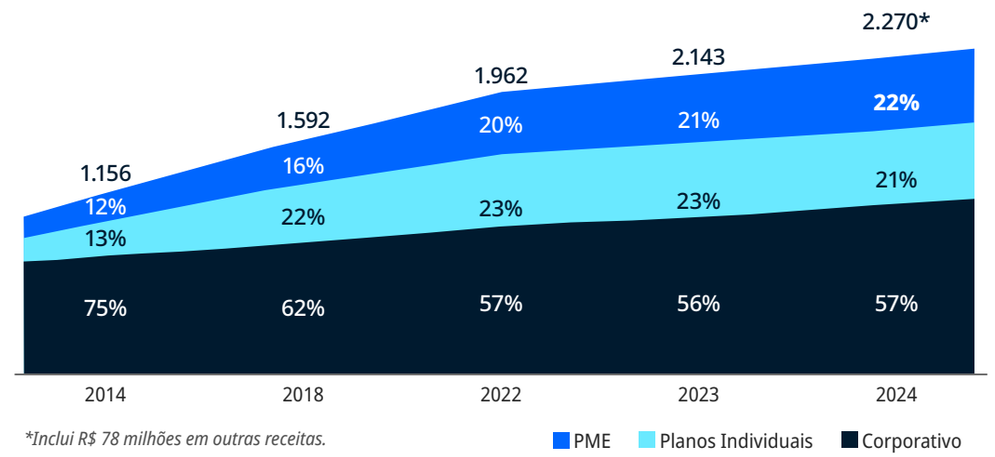
Entre as marcas do portfólio, a Bradesco Dental reafirmou sua liderança, destacando-se como a marca mais vendida e desempenhando um papel fundamental no avanço sustentável da Companhia.

Principais métricas

	2024	2023	2022
Receita líquida (ROL) (R$ mil)	2.269.786	2.142.695	1.961.685
N.º de beneficiários	8.924.269	8.617.993	8.317.964
Tíquete médio (R$/vida/mês)	21,81	21,37	20,72
Custo de serviços (R$ mil)	871.436	849.303	789.345
Sinistralidade (%)	38,4	39,6	40,2
EBITDA ajustado (R$ mil)	694.395	647.383	575.972
Margem EBITDA ajustado (%)	30,6	30,2	29,4
Lucro líquido (R$ mil)	533.581	536.554	452.171
Caixa líquido (R$ mil)	913.403	992.149	795.231

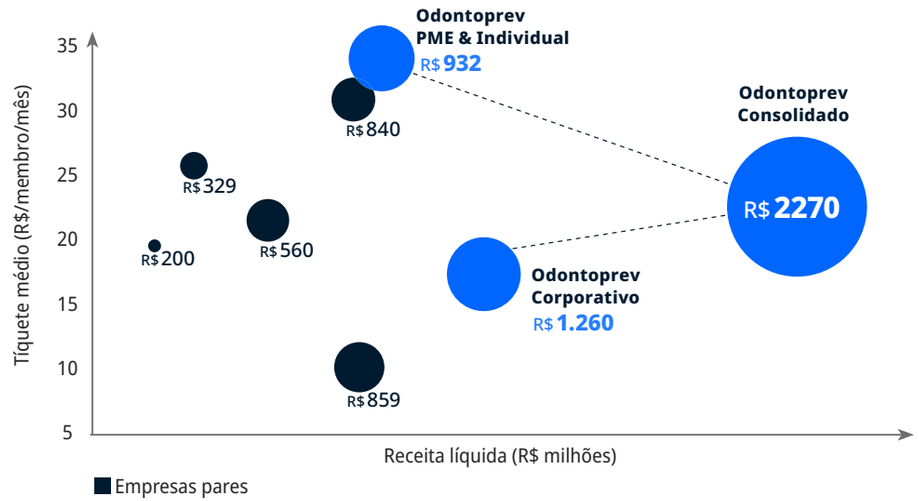
Evolução da composição da receita líquida

R$ milhões e % ROL



**Inclui R$ 78 milhões em outras receitas.*

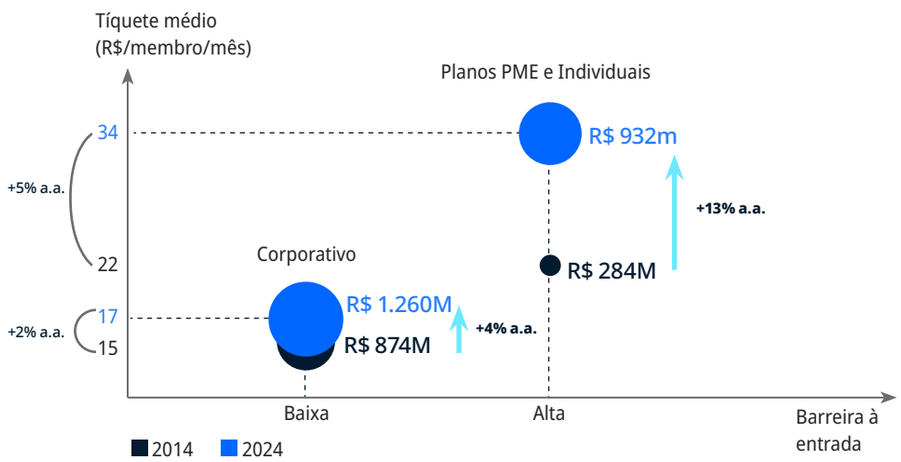
Receita líquida e tíquete médio de planos odontológicos em 2024



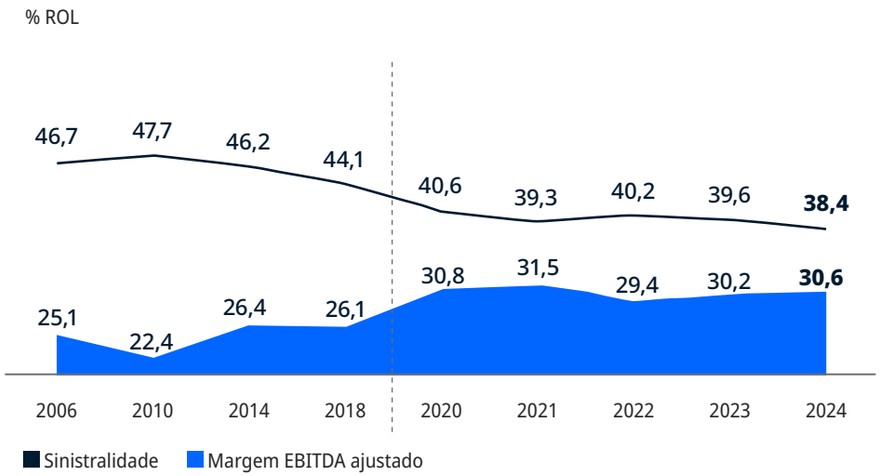
A margem EBITDA ajustado atingiu 30,6%, refletindo a capacidade da Odontoprev de manter custos e despesas equilibrados. O lucro líquido de R$ 534 milhões reforça a consistência dos nossos resultados e a solidez do nosso modelo de atuação.

No mesmo período, encerramos o ano com um caixa líquido de R$ 913 milhões e dívida zero.

Segmentação da receita e tíquete médio Odontoprev



Sinistralidade e margem EBITDA ajustado desde o IPO de 2006



Distribuição de dividendos

ODPV-1

Em 2024, a Odontoprev consolidou sua posição como uma das empresas mais consistentes em retorno ao acionista, atingindo um *payout* de 97%. Essa performance reflete a sólida disciplina na alocação de capital, a robustez do caixa e a ausência de endividamento — características que sustentam a capacidade da Companhia de oferecer valor contínuo em longo prazo.

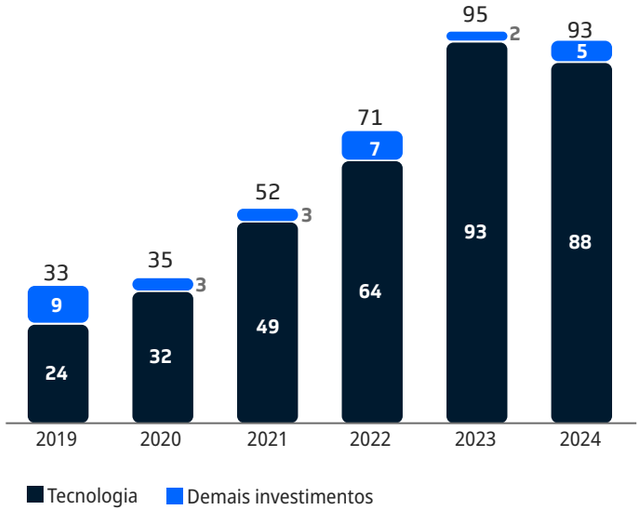
Em 2024, foram distribuídos
R$ 519 milhões
em remuneração aos acionistas (sob a forma de dividendos, juros sobre o capital ou recompra de ações).

Investimentos

Dando continuidade ao compromisso com a inovação e a digitalização, e com o objetivo de consolidar nossa posição como líder no setor, unindo tecnologia e excelência operacional, investimos R$ 93 milhões em CAPEX em 2024.

Desse total, 95% foram destinados ao desenvolvimento de sistemas, além da aquisição de licenças de software e equipamentos de computação.

CAPEX (R$ milhões)



Isabelle Silva Costa
(Analista de marketing).

Para acessar o histórico de dados operacionais e financeiros da Odontoprev, clique aqui.

CAPÍTULO 5

Tecnologia e inovação

Tecnologia 48
Inovação 52

TEMAS MATERIAIS: *Tecnologia e inovação*

César Picerni (Analista de negócios).

Tecnologia

GRI 3-3 Tecnologia e Inovação

A tecnologia é um catalizador do nosso compromisso de levar odontologia de qualidade aos brasileiros. Ela permite conectar beneficiários e dentistas a um atendimento centrado nas necessidades de cada usuário, por meio de plataformas digitais e sistemas integrados.

Essa integração melhora a experiência de todos os envolvidos: os beneficiários podem agendar consultas, acessar históricos e avaliar serviços com facilidade, enquanto os dentistas utilizam ferramentas que simplificam o gerenciamento de agendas e prontuários.

A tecnologia também impulsiona o crescimento sustentável do nosso modelo negócio, possibilitando a melhoria contínua em nossa infraestrutura tecnológica e a otimização de processos, que levam à redução de custos e ao aumento da eficiência.

Em 2024, os investimentos em tecnologia totalizaram mais de R$ 88 milhões (saiba mais na página 46), cerca de 95% de todo o seu CAPEX do ano. Esses valores foram direcionados, sobretudo, ao aperfeiçoamento da nossa infraestrutura e otimização de processos na nossa plataforma tecnológica proprietária, permitindo importantes ganhos em satisfação dos beneficiários.

Plataforma tecnológica proprietária

Nossa plataforma tecnológica proprietária é um dos pilares que sustentam a excelência do modelo de negócios da Odontoprev.

Única no mercado, essa tecnologia exclusiva integra todos os procedimentos odontológicos realizados pela rede credenciada, conectando diretamente os dentistas parceiros à nossa equipe interna de especialistas em gestão da qualidade e consultores de plantão.

A integração apoia a auditoria completa de todos os tratamentos realizados, garantindo transparência, segurança e qualidade no atendimento. Além disso, a plataforma permite:

- Gestão eficiente da rede credenciada, viabilizando uma logística robusta e um relacionamento ágil com mais de 27 mil dentistas parceiros;
- Análise minuciosa dos procedimentos realizados por cada cirurgião-dentista e acompanhamento da qualidade dos serviços prestados;
- Acesso a prontuário eletrônico personalizado, criando um histórico consolidado e acessível para cada beneficiário;
- Gestão do histórico de saúde bucal, permitindo insights sobre a jornada odontológica dos beneficiários;
- Gestão proativa de riscos clínicos e comportamentais, promovendo prevenção e redução de impactos para beneficiários e profissionais;
- Controle atuarial estratégico, assegurando uma sinistralidade equilibrada em nossa carteira de clientes;
- Gerenciamento de fraudes, contribuindo para a integridade operacional (saiba mais na página 76).

Ao longo do último ano, implementamos inovações em nossa plataforma tecnológica que fortaleceram nossa capacidade de atendimento e integração. Entre os destaques, estão:

- O lançamento de uma plataforma de e-commerce;
- A criação de um sistema de integração com parceiros, que ampliaram o alcance e a acessibilidade dos nossos serviços.

Destaques da plataforma tecnológica proprietária

Prontuário e guia digital
- **+8 MI** GTOs digitais processadas;
- **+26 MI** imagens de tratamentos processadas;
- **+1 MI** guias de exames em clínicas radiológicas.

Fast Track
- **Mais de 1.200** evoluções anuais entregues em esteiras rápidas e com maior autonomia de desenvolvimento.

Aplicativo
- **4,6** na avaliação do aplicativo Odontoprev;
- **+1 MI** de usuários ativos no aplicativo;
- **+5 MI** acessos ao App no ano.

Portais
- **+2,75 MI** de acessos aos portais;
- **11** portais;
- **6** marcas contempladas.

Automatização
- **60** projetos;
- **120 mil** horas automatizadas;
- **10** áreas atendidas.

Cultura *data-driven*

Na Odontoprev, o fortalecimento da cultura *data-driven* impulsiona a eficiência, a precisão e a democratização de dados em toda a Companhia. Por meio de um *Data Lake* robusto, consolidamos informações estratégicas de diversas áreas de negócio, proporcionando acesso e governança centralizada, além de uma tomada de decisões mais ágil e precisa.

Essa gestão reflete a consolidação do trabalho orientado a dados como um componente estratégico essencial para a Odontoprev. Com uma fundação tecnológica robusta, avançamos em governança de dados, garantindo segurança, confidencialidade, qualidade, transparência, integridade e disponibilidade, em conformidade com a LGPD.

Além disso, iniciativas de cultura de dados, como capacitações contínuas e estímulo ao desenvolvimento de estudos, geram valor estratégico crescente para a Companhia.

Ecossistema de *analytics*

Em 2024, o ecossistema de *analytics* da Odontoprev alcançou um novo patamar, abrangendo 23 áreas e envolvendo mais de 150 profissionais.

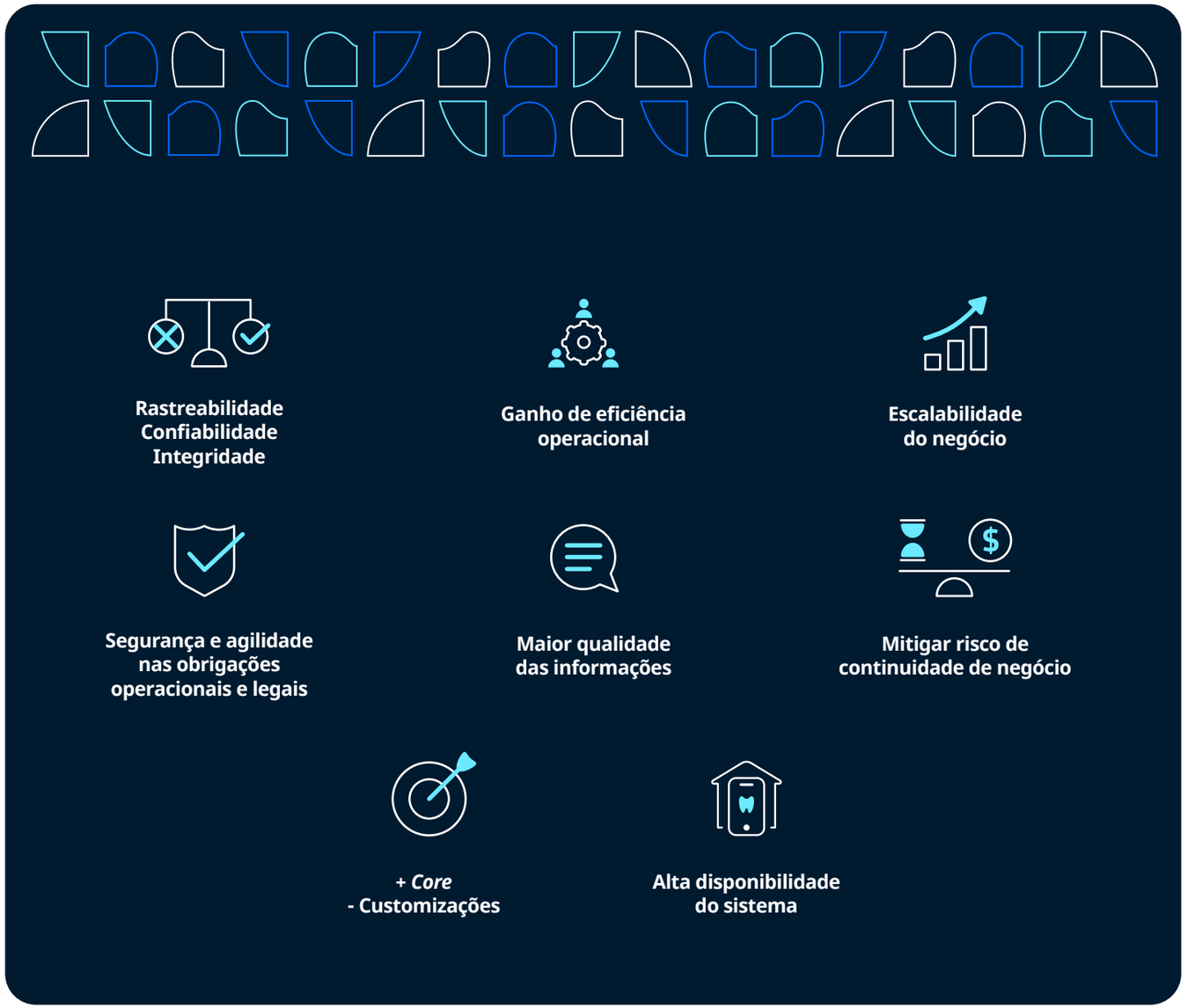
A expansão do ecossistema de dados permitiu maior especialização e capacidade de enfrentar desafios complexos. Para fortalecer essa estrutura, implementamos mais de 20 *dashboards* de *Business Intelligence* (BI) em diversas diretorias e realizamos 8 estudos estratégicos baseados em ciência de dados.

Essas iniciativas ampliam a maturidade analítica dos times, garantindo decisões fundamentadas em dados e insights estratégicos e reforçando nossa cultura *data driven* de experimentação, inovação e excelência operacional.

Implementação do projeto ERP (Enterprise Resource Planning)

Em 2024, concluímos o projeto ERP, um marco importante para modernizar nossa gestão financeira e de governança. Após mais de dois anos de dedicação e esforço coletivo envolvendo diversas áreas, como Compras, Contas a pagar e receber, Controladoria, Contabilidade e Comercial, o novo sistema está implementado e operante.

Com a migração para a plataforma Cloud, ganhamos mais segurança, estabilidade e eficiência nos processos. A nova solução em nuvem centraliza todas as informações em um único sistema, oferecendo rastreabilidade completa e garantindo a continuidade das operações.



Inovação

GRI 3-3 Tecnologia e Inovação

Ser protagonista do setor exige de nós a capacidade de compreender as tendências do mercado e nos antecipar a elas, desenvolvendo e impulsionando produtos que aprimorem a oferta de serviços odontológicos e o relacionamento com nossos públicos.

Para viabilizar essa visão, contamos com uma área dedicada à Inovação, responsável por analisar tendências e comportamentos do mercado, fornecendo uma base sólida para decisões estratégicas e escolha de projetos inovadores.

Internamente, cultivamos uma cultura de inovação e intraempreendedorismo, aplicando uma agenda anual de programas que promovem o engajamento dos colaboradores e o incentivo à criatividade. Essa agenda não só estimula novas ideias, como também viabiliza a execução de projetos inovadores, transformando criatividade em soluções concretas. Para direcionar esse ciclo de engajamento, inovação e execução, definimos metas de inovação que orientam novas ideias em todas as áreas de negócio.

Confira, nas próximas páginas, os principais programas e iniciativas de inovação impulsionados pela Odontoprev em 2024.

Anne Caroline Xavier (Analista de RH), Felipe Hideki (Analista de ciência de dados), Anna Caroline Lima (Líder de equipe), Gabriela Xavier (Analista de comunicação interna) e Paola Vasconcelos (Aprendiz).

Guardiões da inovação

Lançado em 2024, o Guardiões da inovação é um programa criado para capacitar colaboradores da Odontoprev a liderar projetos que tragam soluções inovadoras para desafios reais enfrentados pelas áreas de negócio. **A iniciativa reforça o nosso compromisso de descentralizar a inovação, promovendo uma cultura inovadora em todas as áreas da Companhia.**

Em sua primeira edição, o programa teve 8 meses de duração, envolvendo 22 guardiões em mais de 30 horas de capacitação personalizada.

Foram 10 projetos de inovação executados, incluindo experimentações com inteligência artificial (IA) na jornada de cobrança e relacionamento com o beneficiário, automação de processos financeiros para ganho de eficiência e desenvolvimento de uma nova jornada de relacionamento e educação para a rede credenciada.

Os participantes contaram com apoio personalizado para aplicar metodologias, resultando em soluções que impactam positivamente nossos processos internos.

A expectativa é que, em 2025, o programa seja ampliado, reforçando seu papel como um motor de transformação e inovação na Companhia.

Renata Slodkevicius (Analista de atendimento), Ana Caroline Goldim (Consultora comercial), Leiliane Patrício (Advogada) e Emili Lima (Advogada).

Premiação dos Guardiões da inovação.

Núcleo de inovação aberta

O Núcleo de inovação aberta conecta nossas áreas de negócio ao ecossistema de startup e inovação externa. A iniciativa permite a experimentação de soluções e validação de hipóteses de negócio de maneira ágil, garantindo maior qualidade e eficiência nos resultados.

No último ano, realizamos diversas conexões com startups e testes de novas tecnologias, incluindo a integração de inteligência artificial no processo de busca de prestadores, tornando a experiência mais humanizada e simplificada.

OdontoPitch

O OdontoPitch, programa de intraempreendedorismo da Odontoprev, incentiva os colaboradores a desenvolver soluções inovadoras alinhadas aos desafios estratégicos da Companhia.

Em sua quarta edição, mais de 90 colaboradores de áreas diversas participaram de oficinas guiadas, desenvolvendo ideias que apoiam o aumento de receita, melhoria de eficiência nos processos e melhoria da experiência dos clientes.

Ao todo, foram recebidas mais de 100 propostas, que, em seguida, foram avaliadas por um comitê multidisciplinar, que verificou critérios como viabilidade, impacto nos negócios e inovação. Dez ideias foram selecionadas e os donos dos projetos participaram de oficinas de desenvolvimento.

O projeto vencedor, “Deu match”, propôs uma solução inovadora para conectar beneficiários e dentistas da rede de forma mais eficiente, facilitando a experiência de ambas as partes e otimizando o uso das agendas profissionais.

Fábio Jun Endo (Auditor) e
Thiago Moellas Nicoletti (Analista UX/UI).

Jéssica Andressa Rocha Lima Damo (Supervisora de contabilidade), César Picerni (Analista de negócios) e Letícia Fernandes (Analista de RH).

Trilha de inovação + Semana da inovação

A Trilha de inovação é um programa que promove encontros mensais e palestras abertas a todos os colaboradores, abordando inovação e temas relacionados, sempre com a participação de convidados externos que são referências de mercado.

Em 2024, foram realizados 10 encontros, que reuniram mais de 350 participantes.

Os destaques foram as palestras sobre centralidade no cliente em inovação, inovação em modelo de negócio e a visita especial à Casa Oracle, realizada durante a 3ª Semana da inovação, com foco em design de futuro.

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.

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 realizados na Companhia. Essa ação representa o jeito Odontoprev de ver o ciclo de vida dos projetos, que chamamos de **Ciclo 360 °, conectando todos os projetos aos direcionadores estratégicos da Companhia para impulsionar a melhoria contínua e a evolução do negócio.**

Em dois dias de evento, com mais de 200 participantes, realizamos palestras, trocas de conhecimento e momentos de celebração. Além de apresentar resultados, destacamos as categorias de geração de valor, como elevação no ROI e na receita e ganhos de eficiência, premiando as pessoas envolvidas nesses destaques.

Lei do Bem

A Lei do Bem (Lei n.º 11.196/2005) é uma legislação brasileira que incentiva a inovação tecnológica por meio da concessão de benefícios fiscais para empresas que realizam atividades de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I).

Em 2024, o benefício da Lei do Bem contribuiu com 7% do lucro líquido da Companhia, viabilizando investimentos em soluções tecnológicas de alto impacto.

Entre os projetos impulsionados estão o aplicativo Corretor, a automação de processos, o uso de inteligência artificial e o desenvolvimento de produtos e autosserviços digitais.

Prêmio Projeto & VMO do ano 2024

Em 2024, a Odontoprev foi finalista do prêmio Projeto & VMO do ano, ficando entre as três melhores empresas em duas categorias: VMO do ano e projeto inovador com a Sorria+.

Na categoria “VMO do ano”, foram avaliadas as melhores estruturas de *Value Management Office*, considerando organização e práticas de gestão de valor em projetos.

Já na categoria “projeto inovador”, foi reconhecido o melhor produto, serviço ou prática de gestão que incorporou inovação por meio da realização de projetos.

Prêmio As 100+ inovadoras no uso de TI

Pela terceira vez, a Odontoprev foi reconhecida no prêmio As 100+ inovadoras, promovido pela IT Mídia, que avalia as melhores iniciativas em tecnologia e inovação.

O destaque foi para o projeto “Indique e ganhe”, desenvolvido no nosso programa interno de inovação e intraempreendedorismo, o OdontoPitch.

Prêmio AEVO de Intraempreendedorismo

A Odontoprev conquistou o 1º lugar no Prêmio AEVO de Intraempreendedorismo na categoria “Equipe — transformação”, reconhecendo sua capacidade de promover inovação interna e desenvolver soluções com impacto positivo. O case vencedor foi a Sorria+, um novo negócio que diversifica o portfólio da Companhia, indo além dos planos odontológicos. Lançada como uma nova unidade de negócio, a plataforma digital, focada em odontologia e bem-estar, conecta pacientes e dentistas através de uma jornada digital e fluida.

CAPÍTULO 6

Centralidade no beneficiário

Jornada dos beneficiários.....59
Atendimento omni.....64
Satisfação.....67
Fidelização.....68

TEMAS MATERIAIS: *Acesso à odontologia de qualidade* | *Relacionamento com o cliente*

Jéssica Andressa Rocha Lima Damo (Supervisora de contabilidade).

Jornada dos beneficiários

GRI 2-6 | 3-3 Acesso à odontologia de qualidade | 3-3 Relacionamento com o cliente | SASB HC-MC-240a.4

Somos a maior operadora de planos odontológicos da América Latina, atendendo a cerca de 9 milhões vidas, em um mercado de 34 milhões de pessoas com planos odontológicos.

Adotamos uma estratégia centrada no beneficiário, colocando-o no centro de tudo o que fazemos. Nosso objetivo é oferecer uma experiência excepcional para os diferentes segmentos a que atendemos, contando com o suporte de uma infraestrutura tecnológica avançada, uma equipe qualificada e uma rede de parceiros estratégicos.

Oferecemos atendimento omnicanal para atender às solicitações dos beneficiários, como indicação de rede credenciada, consulta de cobertura, atualização de dados e pagamento de mensalidades. Nossos aplicativos são o canal de atendimento e comunicação mais utilizado, proporcionando agilidade e conveniência (saiba mais na seção “Atendimento omni”).

Ao todo, **são mais de 27 mil cirurgiões-dentistas distribuídos por todas as regiões do Brasil**, além de 1.903 colaboradores dedicados, garantindo segurança e qualidade em todos os pontos de contato com nossos beneficiários.

Giovanna Vera Cruz de Souza e Victoria Carvalho Oliveira - Aprendizes (Recursos Humanos).

Contratação do serviço

Os beneficiários de diferentes segmentos têm acesso aos nossos produtos e serviços por meio da multiplataforma de canais.

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.

PME: a oferta de serviços para as pequenas e médias empresas acontece, principalmente, por meio de canais bancários exclusivos, além dos corretores parceiros.

PF: as pessoas físicas têm acesso ao nosso portfólio de produtos e serviços principalmente por meio de parceiros de distribuição, como as lojas de departamento, canais bancários, *e-commerce* e planos de saúde.

Todos os nossos beneficiários têm acesso a um aplicativo e canais digitais que permitem buscar dentistas da rede credenciada, consultar a cobertura do plano, acompanhar solicitações e acessar diversas outras funcionalidades.

Planos diversificados

A maior oferta de planos do mercado.

Oferecemos uma ampla variedade de mais de 800 planos registrados na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que abrangem todas as necessidades odontológicas dos nossos beneficiários.

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.

Além disso, por meio 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.

Melhorias no PME Odontoprev

Em 2024, reestruturamos o portfólio de planos do segmento PME da marca Odontoprev, com o objetivo de tornar os produtos mais competitivos no mercado.

As mudanças contemplaram ajustes na rede de atendimento, focando em localidades estratégicas, além da inclusão de carência em especialidades complexas, com foco na redução da seleção adversa.

Samuel Carlos Pessoa
(Analista de riscos e controles).

Rede credenciada

Nossa infraestrutura tecnológica conecta os beneficiários à rede com mais de 27 mil dentistas parceiros.

Após a adesão a um dos nossos planos odontológicos, nossos beneficiários têm acesso a uma vasta rede, distribuída 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 qualidade, além de cultivar relacionamentos plurianuais.

Gestão da qualidade

Todos os procedimentos realizados são documentados e auditados digitalmente pelos nossos dentistas da área de gestão da qualidade.

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.

Essa gestão utiliza tecnologias próprias para analisar procedimentos, acompanhar não conformidades e otimizar processos, assegurando os mais altos padrões de cuidado e prestação de serviço.

Pós-venda

Pós-venda para retenção dos beneficiários, levantamento dos índices de satisfação e de novas oportunidades para o negócio.

Nosso pós-venda tem como objetivo garantir a satisfação e a fidelização dos beneficiários por meio de um atendimento estratégico e multicanal.

A tecnologia é um pilar essencial nessa porção da jornada. O uso de inteligência artificial possibilita análises preditivas e a oferta de soluções personalizadas, contribuindo para a retenção de clientes de maneira assertiva.

Além disso, realizamos um monitoramento contínuo dos índices de satisfação e reclamação, permitindo ações proativas para aprimorar a experiência do beneficiário.

Atendimento omni

GRI 3 -3 Relacionamento com o cliente

Nossa abordagem no atendimento é focada na omnicanalidade. Isso significa que integramos os diversos canais de comunicação para criar uma experiência fluida, unificada e totalmente centrada nas necessidades dos beneficiários. Isso garante que, independentemente do canal escolhido — seja digital, telefônico ou presencial —, eles encontrem informações consistentes, um atendimento ágil e soluções personalizadas.

Para oferecer que essa experiência multicanal seja possível, utilizamos um tipo de CRM que permite consolidar todas as interações — *call center*, WhatsApp, portal e aplicativo — em uma única plataforma, proporcionando uma visão integrada e detalhada da jornada do beneficiário, além de rastreabilidade e segurança.

Em 2024, realizamos uma ampla revisão dos nossos canais e serviços com o objetivo de minimizar atritos, tornando cada interação ainda mais ágil, eficiente e satisfatória. Essa iniciativa reforça nosso foco na digitalização com resolutividade, priorizando soluções que atendem às dores e aflições dos beneficiários de forma prática e eficiente.

No último ano, também expandimos o atendimento digital via WhatsApp, combinando automação e eficiência. *Bots* inteligentes passaram a resolver demandas simples de forma ágil, enquanto casos mais complexos foram integrados ao nosso CRM.

Para o segmento PME, desenvolvemos um canal exclusivo, facilitando a comunicação e a resolução de demandas personalizadas para esse público. Em 2024, entregamos uma primeira fase do projeto, que continuará em expansão em 2025, aprimorando ainda mais a experiência de atendimento.

Atendimento premiado

Top of Mind de RH

Em 2024, fomos eleitos, pela 22ª vez, como a operadora mais lembrada no segmento de assistência odontológica no prêmio Top of Mind de RH, consolidando nossa posição como referência entre os profissionais de recursos humanos.

Prêmio Experience Awards

Recebemos o prêmio Experience Awards 2024, que reconhece empresas com base na percepção direta dos consumidores. Nosso destaque foi o Net Promoter Score (NPS) acima da média na categoria de planos odontológicos.

Prêmio Reclame Aqui

Fomos vencedores, por voto popular, do prêmio Reclame Aqui 2024, na categoria “Saúde - planos odontológicos - grandes operações”.

Considerado o mais importante reconhecimento em atendimento, reputação e experiência do cliente no Brasil, esse prêmio é um reflexo da confiança do público em nossa parceria, além de consolidar a nossa posição como a melhor empresa do setor odontológico do país.

Inclusão e acessibilidade no atendimento

Em 2024, avançamos na inclusão e acessibilidade do nosso atendimento com a implementação do atendimento em Libras no portal e aplicativo da Odontoprev.

Agora, pessoas surdas ou com audição reduzida contam com videochamadas em Libras, realizadas por profissionais capacitados.

Além dessa iniciativa, grupos de beneficiários considerados vulneráveis, como idosos e pessoas de baixa renda, passaram a ter tratamento prioritário em nosso atendimento, com respostas garantidas em até 48 horas, reafirmando nosso compromisso com um atendimento inclusivo e humanizado.

Mecanismos de queixas

GRI 2-25

A Odontoprev acolhe em seus canais de atendimento próprios (SAC e Ouvidoria) e captura de canais externos (Reclame Aqui, Procon e outros) as reclamações e questões administrativas de seus clientes. As demandas são gerenciadas pelo nosso Centro Integrado de Atendimento (CIA), que realiza a análise, encaminha para a área responsável e fornece devolutivas.

Para promover a melhoria contínua, contamos com o Índice de Reclamação (IR), classificando cuidadosamente todas as reclamações. Esse processo contribui tanto para o aprimoramento dos serviços quanto para o acompanhamento.

Adicionalmente, relatórios mensais, elaborados por uma área independente, identificam os principais motivos de insatisfação, permitindo ações proativas para a resolução de problemas.

Anna Caroline Lima (Líder de equipe), Paola Vasconcelos (Aprendiz), Anne Caroline Xavier (Analista de RH), Felipe Hideki (Analista de ciência de dados) e Gabriela Xavier (Analista de comunicação interna).

Satisfação

GRI 2-25 | 3-3 Relacionamento com o cliente | ODPV-10

Com o objetivo de atender de forma mais eficiente às demandas e expectativas dos nossos beneficiários, temos uma estrutura de acompanhamento e gestão dos índices de satisfação.

Por meio de nossos canais de relacionamento, avaliamos constantemente os níveis de satisfação, utilizando ferramentas como o NPS e o Índice Geral de Satisfação (IGS), com base em pesquisas conduzidas por instituições independentes, de forma anônima e sem qualquer interferência da Companhia. Essas métricas permitem identificar oportunidades de melhoria, seja em processos operacionais ou no atendimento direto ao cliente.

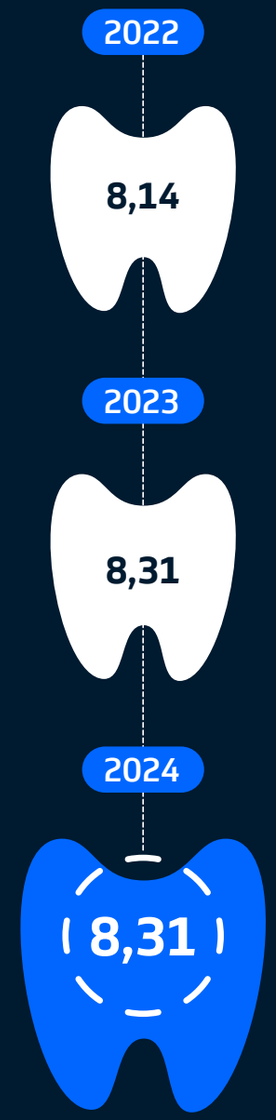
Para reforçar a importância do trabalho conjunto de todas as áreas da Companhia, com foco na satisfação dos nossos clientes de todos os segmentos, incluindo a rede de dentistas, a nota do IGS desses stakeholders (clientes, beneficiários, dentistas e índice de reclamação da ANS) é utilizada como critério no Programa de Participação nos Resultados (PPR), que abrange todos os colaboradores da Companhia, incluindo diretores.

Índices

Em 2024, o nosso **IGS manteve a nota 8,31**. Já o **NPS apresentou uma tendência positiva**, refletindo uma maior satisfação dos beneficiários, especialmente em relação ao atendimento da rede credenciada.

No mesmo período, verificamos uma **redução do Índice de Reclamações, que passou de 5,5 para cerca de 3,5**, mesmo diante de desafios como a migração de sistemas.

IGS



Fidelização

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

Clientes corporativos (PJ)

Aprimoramos continuamente a gestão de nossos clientes corporativos por meio de um sistema de monitoramento semanal, aliado a um robusto controle de riscos e perdas.

Além disso, realizamos reuniões regulares com as áreas operacionais e de atendimento para discutir demandas críticas e implementar melhorias.

Para clientes que buscam nossos canais com a intenção de cancelar o plano, utilizamos inteligência artificial para oferecer propostas personalizadas e atrativas, visando fortalecer o vínculo.

Como resultado da implementação dessas ações, verificamos melhorias no índice de retenção dos clientes PJ. Em 2024, 29% dos clientes que buscam cancelar o plano foram retidos — um crescimento de 4 pontos percentuais em relação ao ano anterior.

Beneficiários finais (PME e PF)

Entre os clientes pessoa física, implementamos ações proativas para aumentar o tempo de permanência e satisfação, que incluem programas de boas-vindas e adaptação de produtos e benefícios adicionais, que estimulam a retenção e aumentam o valor percebido.

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.

Em 2024, registramos uma melhora de 4 pontos percentuais na taxa de retenção de clientes que manifestaram intenção de cancelamento, em comparação com o ano anterior.

App Odontoprev impulsionando nossa estratégia de engajamento e fidelização

Os aplicativos Odontoprev ultrapassaram 1 milhão de usuários ativos, com avaliação média de 4,5 na principal loja de aplicativos, refletindo sua ampla aceitação e a confiança dos usuários.

Os Apps têm se consolidado como uma ferramenta importante em nossa estratégica de engajamento e fidelização, demonstrando que beneficiários que os utilizam ativamente permanecem como clientes por mais tempo em comparação àqueles que não os utilizam.

Atuação proativa

Em 2024, criamos a Central de Excelência com o objetivo de contatar clientes detratores (NPS 0 a 6) e abordar suas demandas antes que se transformem em reclamações formais. A iniciativa visa resolver proativamente e antecipadamente problemas específicos e utilizar os feedbacks coletados para aprimorar processos internos.

CAPÍTULO 7

Nossos parceiros

Canais de distribuição.....70
Dentistas.....72
Consultores.....79
Fornecedores.....80

TEMAS MATERIAIS:

- *Acesso à odontologia de qualidade*
- *Segurança e qualidade do atendimento odontológico*
- *Relacionamento com a rede credenciada*

Gabriela Xavier (Analista de comunicação interna).

Canais de distribuição

GRI 2-29

Adotamos uma estratégia de segmentação inteligente para comercialização dos nossos mais de 800 planos odontológicos, garantindo acessibilidade por meio de diversos canais de venda, como plataformas digitais, equipe comercial própria e parcerias estratégicas.

Essa diversificação dos canais de distribuição amplia a nossa presença no mercado e melhora a experiência do consumidor, proporcionando mais flexibilidade na escolha da forma de contratação.

Além da presença direta no mercado, a Odontoprev mantém parcerias estratégicas para impulsionar a distribuição dos seus planos odontológicos. O Bradesco, nosso acionista controlador, é um dos principais parceiros de vendas, fortalecendo a capilaridade da oferta dos nossos produtos por meio da marca **Bradesco Dental**.

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*, corretores e pelo *call center*.

EQUIPE COMERCIAL PRÓPRIA

Com foco em clientes corporativos e PME, oferece soluções personalizadas e consultivas para promover a fidelização dos beneficiários.

LOJAS DE DEPARTAMENTO

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

CORRETORES INDEPENDENTES

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

ORGANIZAÇÕES MÉDICAS E PLANOS DE SAÚDE

Parcerias com operadoras de saúde para distribuição de planos odontológicos.

INTERNET

Websites, aplicativos e redes sociais destinados principalmente aos planos individuais e PME

A parceria com o Bradesco tem se consolidado como um pilar estratégico para o crescimento da Odontoprev, contribuindo significativamente para a expansão da base de beneficiários e o aumento das receitas.

Ao combinar a expertise da Odontoprev na gestão de planos odontológicos com a capilaridade e a força da marca Bradesco, a estratégia de massificação, especialmente no segmento PME, tem se mostrado altamente eficaz. O canal bancário facilita o acesso aos planos odontológicos, além de impulsionar novas adesões de forma escalável.

Isso fica evidente quando olhamos para os resultados da Companhia: a marca Bradesco Dental já representa cerca de 80% da base de clientes PME, consolidando-se como a principal força motriz do crescimento do segmento.

Em 2024, essa parceria adicionou 284 mil novas vidas, reforçando ainda mais a posição de liderança da Odontoprev no setor.

Jéssica Andressa Rocha Lima Damo
(Supervisora de contabilidade).

Portal Parceiros Odontoprev

Nosso portal Parceiros Odontoprev oferece uma experiência completa para corretores e parceiros comerciais, abrangendo desde o cadastro e gestão de vendas até o acompanhamento das carteiras de clientes e consultas a demonstrativos de comissão.

Em 2024, o portal foi aprimorado, de modo a torná-lo multicanal, viabilizando novos modelos de negócios, como varejistas e segmento cooperativo, além de permitir negociações diferenciadas.

Como resultado, o portal atingiu 78 pontos no NPS e contribuiu para a expansão da rede de distribuição, com mais de 1.000 novos pontos de venda ativados em 2024.

Dentistas

GRI 2-29 | 3-3 Relacionamento com a rede credenciada

Rede credenciada

A Odontoprev conecta seus beneficiários à maior e mais completa rede de cirurgiões-dentistas do Brasil. São mais de 27 mil profissionais distribuídos em 2.500 municípios de todos os estados do país — o que equivale a uma média de 331 beneficiários por dentista, bem acima da recomendação do Conselho Federal de Odontologia (CFO), de um dentista a cada dois mil habitantes.

Nossa ampla rede de dentistas parceiros oferece cobertura em todas as especialidades da Odontologia e garante o acesso a tratamentos de alta qualidade, independentemente da localização.

Para garantir a eficiência e o balanceamento regional da rede, analisamos a expectativa de atendimento em diversas especialidades odontológicas em cada município. Essa avaliação considera fatores como o número de beneficiários com diferentes tipos de cobertura, o porte do município, a disponibilidade de prestadores e a possibilidade de deslocamento de atendimentos para cidades-polo ou de referência.

Evolução da rede credenciada

	2024	2023	2022
Beneficiários (n.º)	8.924.269	8.617.893	8.317.964
Relação de beneficiários por dentista	331	319	308

Marcelo Oricchio (Cirurgião-dentista) e Bruno Sorge (Cirurgião-dentista)

Relacionamento com a rede credenciada

O relacionamento com a rede credenciada é baseado em um modelo de parceria, no qual os dentistas possuem autonomia para gerenciar suas agendas e se beneficiam em diversas frentes, como:

- **Remuneração flexível e personalizada**, que valoriza a experiência, a qualificação profissional e o desempenho individual.
- **Acesso a insumos odontológicos** de qualidade comprovada, sem custo, por meio do programa de pontos, no qual os dentistas acumulam créditos exclusivamente pelos atendimentos realizados, que podem ser trocados por materiais na loja Dental Partner.
- **Educação continuada,** com acesso a programas de treinamento e capacitação desenvolvidos em parceria com renomadas entidades de classe **(saiba mais na página 78).**
- **Ferramentas de gestão**, como descontos na aquisição do software Easy Dental, que auxilia na organização de consultórios e prontuários digitais, além de permitir a emissão de relatórios e extratos detalhados para otimizar a rotina administrativa dos profissionais.
- **Prontuário virtual com as informações clínicas dos beneficiários** e apoio de especialistas para a elaboração de planos de tratamento personalizados.

Gestão da rede credenciada

GRI 3-3 Relacionamento com a rede credenciada | 3-3 Segurança e qualidade do atendimento odontológico

A gestão da nossa rede credenciada é realizada pela diretoria Clínico-Operacional, que coordena e organiza de forma estratégica as áreas envolvidas no atendimento e no relacionamento com os beneficiários, contribuindo para a excelência nos serviços prestados e consolidando os padrões de qualidade que são a nossa marca registrada.

Essa gestão segue as diretrizes da **Política de Processo de Gestão de Rede Credenciada**, que orienta regras e procedimentos a serem aplicados na gestão da rede e na atuação das equipes, promovendo transparência, assertividade e segurança. Entre as áreas dedicadas, estão:

Gestão da qualidade

ODPV-11

A área de Gestão da Qualidade garante a excelência de 100% dos tratamentos odontológicos realizados pela rede credenciada e conta com análises clínicas realizadas por 85 especialistas em diversas áreas da Odontologia.

Em 2024, foram realizados, em média, mais de 32 mil atendimentos odontológicos por dia.

A área é responsável por realizar a pré-aprovação de procedimentos complexos e gestão de pagamentos, acompanhar não conformidades, promover eventos de saúde e ações de desenvolvimento da rede credenciada. O seu trabalho está organizado nas seguintes etapas:

ETAPAS DENTRO DA PLATAFORMA PROPRIETÁRIA TECNOLÓGICA

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 apoiar na excelência nos serviços, realizamos treinamentos e avaliações periódicas que alinham a atuação dos dentistas da Gestão de Qualidade aos critérios exigidos.

Brenda Silva (Auditora clínica).

Gestão de processos e qualidade

As áreas de **Gestão da Rede Credenciada** e **Gestão de Processos e Qualidade** desempenham um papel estratégico na garantia da qualidade e eficiência dos serviços prestados, atuando na gestão e monitoramento da rede credenciada, com foco na conformidade, melhoria dos processos e excelência no atendimento aos beneficiários.

Essas atividades são orientadas pela **Política de Gestão de Qualidade**, atualizada em 2024, que detalha os processos de convergência digital, análise da documentação gerada nos tratamentos odontológicos e pagamento à rede credenciada e beneficiários.

Por meio do acompanhamento de indicadores-chave, como Índice de Reclamação (IR), glosas técnicas e administrativas, *aging* de ocorrências e produtividade, a área identifica oportunidades de aprimoramento e fortalece a transparência nos processos.

Além da análise de dados, a equipe realiza visitas regulares, presenciais e virtuais, para oferecer suporte aos profissionais credenciados. Essa proximidade permite um equilíbrio eficaz entre as especialidades odontológicas e garante o dimensionamento adequado da rede, assegurando acesso e qualidade no atendimento.

Em 2024, a área continuou desempenhando o seu papel estratégico na adequação dos processos internos às normas vigentes. A atuação da área permitiu a Odontoprev alcançar o resultado de 94,1% na auditoria interna, preparando a Companhia para buscar o selo de operadora acreditada da ANS no primeiro semestre de 2025.

A área também apoiou avanços na padronização das atividades da Companhia, alcançando 99% de adequação das áreas ao Sistema de Gestão da Qualidade, com documentações registradas e atualizadas. No último ano, foram conduzidos 14 projetos de otimização, dos quais três já foram concluídos.

Integridade no atendimento odontológico

Com o objetivo de garantir que os recursos sejam utilizados de maneira responsável e transparente, coibindo práticas que vão na contramão dos nossos preceitos de ética e integridade, a Odontoprev implementou, em 2021, o **Score de risco para dentistas.** Trata-se de uma iniciativa inovadora que utiliza inteligência artificial para mapear e monitorar possíveis fraudes e abusos no sistema. Ao final de 2023, o modelo foi revisto e aprimorado, resultando em um controle mais eficiente de sinistros em 2024.

O sistema já está disponível em todos os municípios atendidos pela Companhia, permitindo uma análise mais precisa e ágil do perfil dos profissionais da rede credenciada.

Essa ferramenta estabelece novas regras para o envio de documentação por dentistas, ajustando as exigências com base nos indicadores de desempenho de cada profissional. Aqueles com bons históricos de atuação têm processos mais simples e menos burocráticos, enquanto os de maior risco passam a ser submetidos a controles mais rigorosos.

O projeto ficou entre os 5 melhores na categoria “Processos e tecnologia” do prêmio da Confederação Nacional das Seguradoras (CNSeg).

Carlos Antonio Barboza (Analista de TI); Fernanda Aparecida Pereira dos Santos (Consultora de recursos humanos) e Victória Liz (Supervisora de segurança da informação).

Inteligência Clínico-Operacional (ICO)

A área é responsável por analisar dados estratégicos de tratamentos e da rede credenciada para desenvolver soluções que otimizem os cuidados odontológicos, reduzam custos e promovam intervenções preventivas.

Mensalmente disponibiliza mais de 100 relatórios estratégicos para apoiar decisões baseadas em dados. Esses relatórios identificam, por exemplo, ajustes necessários na rede, desvios na prática odontológica e fraudes.

Em 2024, os estudos e projetos da ICO evitaram custos adicionais estimados em R$ 14 milhões. No período de 2021 a 2024, foram evitados R$ 50 milhões em sinistros, graças à implantação do projeto **Score de risco para dentistas**, que utiliza inteligência artificial. A iniciava permitiu a análise de risco em 100% dos municípios atendidos, gerando maior confiabilidade, combate a fraudes e ganhos de escala.

Combate e prevenção à fraude

Em 2024, a área apoiou na intensificação do uso de inteligência artificial para aprimorar a identificação de comportamentos atípicos, aumentando a eficiência na detecção e prevenção de irregularidades. Como reforço à segurança, foi implementada a validação obrigatória do vínculo empregatício para novas adesões em produtos de maior risco.

A área também participou da elaboração da cartilha “Prevenção e Combate às Fraudes em Planos Odontológicos”, iniciativa desenvolvida em parceria com entidades setoriais e coordenada pela Fenasaúde, com o objetivo de conscientizar beneficiários e prestadores sobre os impactos das fraudes no equilíbrio do setor.

Além disso, promoveu treinamentos especializados para capacitar equipes de gestão de clientes na identificação de fraudes comerciais e na adoção de medidas preventivas. Para consolidar essas ações, a Odontoprev conta com um grupo de trabalho multidisciplinar, responsável por coordenar estratégias integradas de combate à fraude, promovendo a troca de informações entre operadoras e fortalecendo iniciativas de mitigação e prevenção.e fortalecendo a sustentabilidade do negócio.

Desenvolvimento da rede credenciada

GRI 3-3 Segurança e qualidade do atendimento odontológico | ODPV-3

Para apoiar e orientar a nossa rede de dentistas credenciados, zelando por segurança e cuidado nos procedimentos realizados, disponibilizamos em formato digital, 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.

Também investimos na capacitação continuada dos dentistas parceiros por meio de programas de educação. Oferecemos uma série de recursos e ferramentas que abordam tanto aspectos técnicos quanto administrativos, contribuindo para o aprimoramento profissional e a gestão de consultórios.

No novo portal do credenciado, disponibilizamos protocolos clínicos, vídeos curtos orientativos e materiais educacionais que podem ser acessados de forma simples. Além disso, produzimos *podcasts*, com a presença de especialistas em saúde bucal, que abordam e discutem temas pertinentes ao campo odontológico.

Ao longo do ano, conteúdos sobre 27 temas diferentes publicados no portal alcançaram mais de 40 mil visualizações.

Impulsionando boas práticas socioambientais entre os dentistas parceiros

Compartilhamos com a rede credenciada a Cartilha de Sustentabilidade, documento que aborda 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 também sobre a melhor gestão dos impactos no meio ambiente.

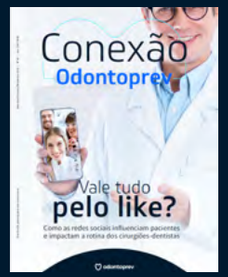
Revista Conexão

Lançada em 2013, a revista Conexão é uma publicação trimestral criada para oferecer à rede credenciada conteúdos atualizados e de alta relevância sobre práticas e técnicas odontológicas. O periódico aborda temas como inovações do setor, pesquisas científicas e Odontologia Baseada em Evidências.

Elaborada por um Conselho Editorial composto por membros do Departamento Clínico Operacional do Brasil e do México, a revista permite aos dentistas parceiros o acesso a informações confiáveis e aplicáveis à prática clínica.

Para ampliar o alcance da publicação, as edições são distribuídas em formato digital, com envio por e-mail marketing para toda a lista de dentistas credenciados e outros profissionais da área. Além disso, são impressos 500 exemplares físicos, que são enviados aos principais parceiros e disponibilizados em nossa matriz.

Para acessar as edições publicadas em 2024, clique aqui.



Consultores

ODPV-4

A Odontoprev mantém uma equipe própria de consultores, formada por cirurgiões-dentistas, dedicada exclusivamente ao suporte técnico e administrativo da rede credenciada.

Esse grupo desempenha um papel essencial no fortalecimento das parcerias com os dentistas parceiros, oferecendo apoio na gestão de consultórios e nos processos relacionados ao atendimento dos beneficiários. Por meio de visitas presenciais e virtuais, os consultores compartilham orientações sobre rotinas de atendimento, fornecem feedbacks sobre procedimentos realizados e analisam indicadores como repasses, glosas e satisfação dos beneficiários.

Em 2024, foram realizadas mais de 12 mil visitas presenciais e 24 mil visitas virtuais, abrangendo atividades de credenciamento e fortalecimento do relacionamento com os credenciados. Essas iniciativas foram amplamente reconhecidas e valorizadas pela rede, com uma nota média de 9,62 nas visitas presenciais e 9,43 nas visitas virtuais, baseadas em mais de 10 mil avaliações, em uma escala de 0 a 10.

Para complementar o suporte, a Odontoprev também disponibiliza um *call center* especializado, funcionando 24 horas por dia, para atender gratuitamente os dentistas credenciados.

Programa Rede sem fronteiras

Realizado ao longo de 2024, o programa Rede sem fronteiras foi uma iniciativa direcionada aos beneficiários da marca Bradesco Dental e envolveu o time de operações, que foi às sucursais do Bradesco para entender os desafios e queixas recebidas diretamente dos clientes dos planos.

O objetivo foi entender, de forma próxima, as dores e aprimorar a gestão da rede credenciada, além dos processos já existentes.

Fornecedores

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

Para apoiar a Companhia em seu propósito de impulsionar a Odontologia de qualidade, contamos com uma rede de fornecedores e prestadores de serviços que contribuem com suas expertises, tecnologias e insumos essenciais para o desenvolvimento de nossas atividades.

Atualmente, nossa base de fornecedores é composta por 2.351* fornecedores brasileiros e quatro internacionais, sendo predominantemente formada por consultorias especializadas em serviços de tecnologia da informação (TI), recursos humanos (RH), marketing e manutenção predial.

Em 2024, os gastos com fornecedores totalizaram aproximadamente R$ 300 milhões.

**Além da expansão natural da base de fornecedores, que ocorre de forma orgânica ao longo dos anos, entre 2023 e 2024, registramos um aumento significativo com a inclusão das empresas Papaiz e Lumax em nossos sistemas de gestão.*

Contratação e homologação

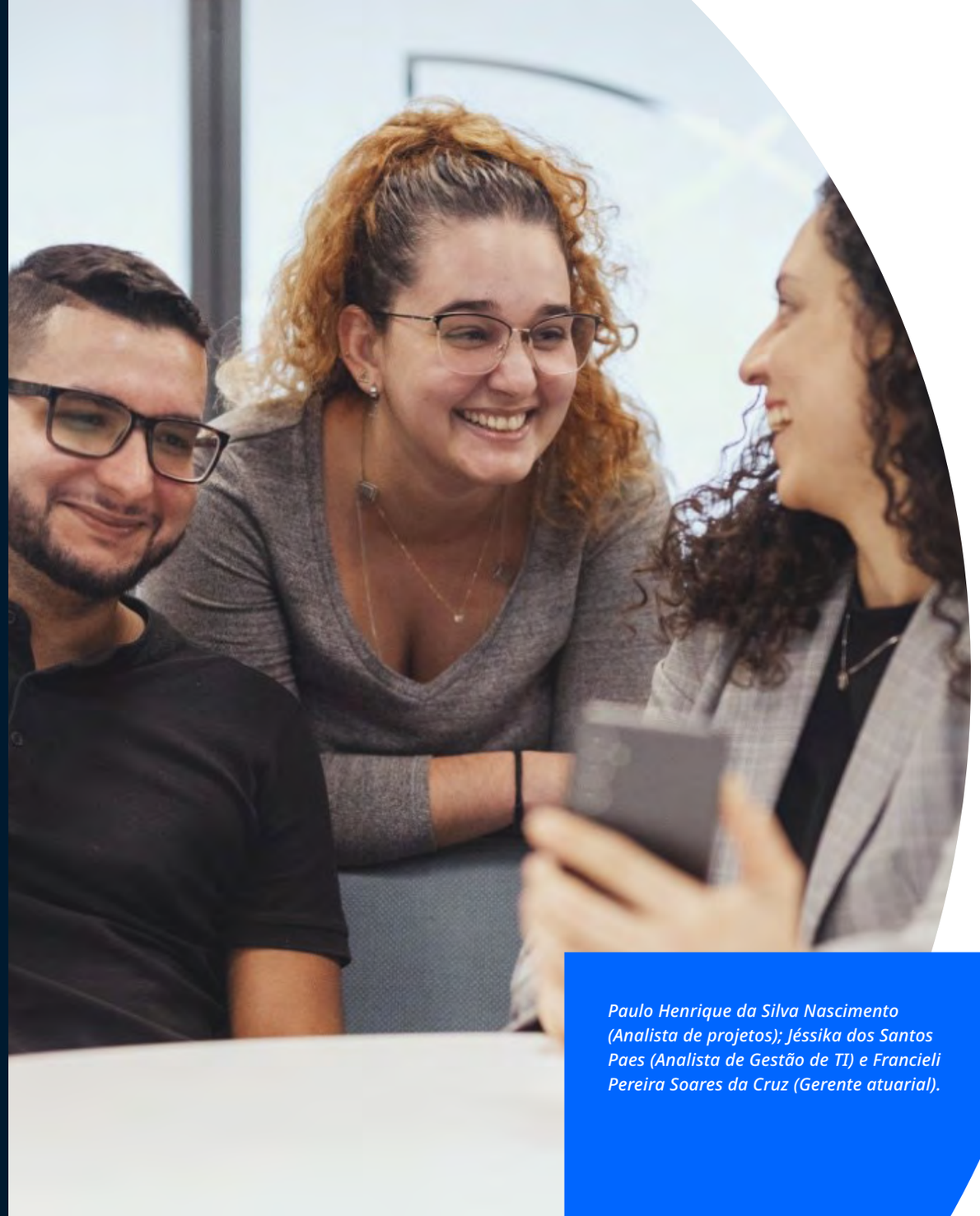
As contratações são conduzidas por meio de critérios predeterminados, objetivos, tais como concorrência ou cotações de preços, além de comprovação técnica, que garantam a melhor relação custo-benefício e a melhor e mais adequada prestação de serviço.

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, são consultadas, 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.

Para reforçar o compromisso com práticas sustentáveis, todos os fornecedores novos e ativos são submetidos a um questionário socioambiental, avaliando critérios de ESG. Aqueles que não atendem aos padrões estabelecidos são inativados.

Em 2024, avançamos na gestão a partir da implementação do sistema Fusion, que integrou todo o processo de compras em uma única plataforma, proporcionando maior rastreabilidade, transparência e eficiência em etapas como cotações, negociações e contratos.



Paulo Henrique da Silva Nascimento (Analista de projetos); Jéssika dos Santos Paes (Analista de Gestão de TI) e Francieli Pereira Soares da Cruz (Gerente atuarial).

Gestão

O acompanhamento da performance e evolução de nossos parceiros é feito por meio do programa de Relacionamento com fornecedores, no qual são analisados critérios como eficiência, eficácia, inovação e compliance.

O programa nos dá insumos para direcionar ações evolutivas e corretivas e também celebrar junto aos fornecedores mais bem ranqueados, em um evento de premiação.

Em 2024, ampliamos nosso engajamento com fornecedores por meio de ações de conscientização e capacitação. Lançamos uma Cartilha de Compliance, Segurança e Sustentabilidade, que apresenta os valores e políticas da Odontoprev, promovendo uma colaboração mais alinhada e responsável.

Retomamos também o programa de avaliação de fornecedores que já fazem parte da nossa base, avaliando aspectos como qualidade, inovação, entrega e práticas de ESG. Ao todo, 67 fornecedores da nossa base, que representam 55% do total de gastos, foram avaliados.

SAIBA MAIS

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

CAPÍTULO 8

Nosso time

Colaboradores 83
Cultura organizacional 84
Evolução do time 88
Reconhecimento e valorização 92
Saúde e bem-estar 93
Diversidade, equidade & inclusão 96

TEMAS MATERIAIS:

- *Diversidade e inclusão no ambiente de trabalho*
- *Desenvolvimento dos colaboradores*
- *Saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores*

Paola Vasconcelos (Aprendiz).

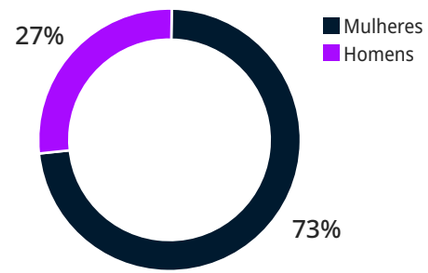
Colaboradores

Nosso time é formado por 1.903 colaboradores, que acreditam em nosso propósito e impulsionam, no dia a dia de suas atividades, a odontologia de qualidade para beneficiários e dentistas.

Nosso modelo de gestão prioriza a construção de um espaço de trabalho acolhedor, assegurando que nosso time se sinta valorizado e respeitado, aproveitando ao máximo um ambiente próspero, com oportunidades para acelerar o seu desenvolvimento profissional e pessoal.

Para mais detalhes sobre nosso time, acesse a seção "Anexos".

Porcentagem de colaboradores, por gênero



1.903
colaboradores

Colaboradores por região

Número total de empregados por contrato de trabalho, por gênero

Permanentes

495 (27%)

1.333 (73%)

Temporários

17 (23%)

58 (77%)

Cultura organizacional

Em 2024, lançamos nossa Proposta de Valor ao Colaborador (*Employee Value Proposition* - EVP), como parte de uma estratégia estruturada de marca empregadora. O objetivo dessa iniciativa foi identificar as características mais marcantes da nossa cultura organizacional e assegurar que esses diferenciais sejam claramente percebidos por talentos internos e externos.

Esse processo de fortalecimento da nossa marca empregadora foi uma jornada de aprendizado e colaboração, baseada em pesquisa, escuta ativa e alinhamento estratégico.

Assim, para sintetizar os pilares e atributos da nossa proposta de valor, lançamos a *tagline* “Experimente sorrir com a gente”, a qual reflete esses valores e serve como um convite, seja para atrair novos talentos ou para engajar ainda mais quem já faz parte da nossa jornada.

Great Place To Work.

Somos oficialmente um ótimo lugar para trabalhar

Coroando a nossa gestão de pessoas, tivemos a honra de conquistar o selo **Great Place To Work (GPTW).** Em 2024, avançamos de 15º para 6º lugar no ranking geral de Barueri (SP) e região, além de entrarmos para o ranking das 150 melhores empresas para se trabalhar no Brasil.

Nossos atributos culturais

Imagem, propósito e inovação: somos uma empresa sólida, líder no setor, com propósito de levar um sorriso saudável a cada vez mais brasileiros e com muito apetite para inovação.

Colaboração: a base das nossas relações é a confiança e estamos sempre dispostos a ajudar, a compartilhar e trocar ideias.

Aprendizado: aprendemos muito, todos os dias. O ambiente é desafiador e superdinâmico, e temos acesso e autonomia para colocar nossas ideias em prática.

Respeito: aqui podemos ser quem somos e temos segurança para colocar nossas ideias. O ambiente é leve e acolhedor, e temos muita flexibilidade e liberdade no dia a dia.

Engajamento

ODPV-9

Na Odontoprev, buscamos ouvir e compreender as percepções do nosso time por meio de pesquisas anuais de clima organizacional. Essa ferramenta nos ajuda a fortalecer o engajamento, aprimorar a experiência dos colaboradores e consolidar uma cultura baseada na confiança e na colaboração.

Em 2024, adotamos a metodologia GPTW, o que permite comparações mais amplas com o mercado.

No último levantamento, contamos com uma alta adesão e engajamento entre os colaboradores, alcançando 89% do time, com mais de 1.300 formulários preenchidos e mais de 2.200 comentários coletados, fornecendo importantes insights para evoluirmos.

Os resultados indicaram um índice de favorabilidade de 84%. A nossa maior força foi na dimensão “Orgulho”, que obteve 85% de favorabilidade, demonstrando que nossos colaboradores reconhecem e se identificam com o propósito e impacto da Odontoprev no setor e na sociedade.

Quando perguntados sobre os principais motivos que os fazem permanecer na empresa, o time respondeu que crescimento e desenvolvimento são as principais razões, seguidas pelo alinhamento de valores e pela qualidade de vida.

89%
de adesão

+2.200
comentários coletados

84%
índice de favorabilidade

Cultura em ação: iniciativas que marcaram o ano

OdontoCast

Para fortalecer a conexão entre colaboradores e a liderança, criamos o OdontoCast, um *podcast* interno que aproxima a alta liderança do time por meio de bate-papos sobre carreira, estratégia e desafios do negócio.

Com duração de 1h30, o evento é transmitido em formato híbrido e gravado de maneira dinâmica e interativa, permitindo que os colaboradores enviem perguntas, o que torna a experiência ainda mais participativa.

Em 2024, foram realizados 4 episódios ao vivo, totalizando 1.120 horas de conteúdo e registrando 831 participações. A satisfação com o OdontoCast alcançou 4,9, com 98% de aprovação.

Todos os episódios ficam disponíveis na Universidade Corporativa, permitindo que mais pessoas acessem os conteúdos e se inspirem nas discussões.

Liga dos multiplicadores

A Liga dos multiplicadores fortalece o aprendizado interno da Odontoprev ao permitir que colaboradores compartilhem conhecimentos técnicos e comportamentais com seus colegas de trabalho.

A iniciativa promove trocas entre áreas, aumentando a integração e alinhamento entre equipes, além de contribuir para a disseminação da cultura organizacional e o desenvolvimento contínuo do time.

OdontoKids

Além da valorização do time no ambiente de trabalho, também buscamos integrar a família nessa jornada. O OdontoKids é um programa anual que abre as portas da empresa para os filhos dos colaboradores, proporcionando um dia especial de integração e diversão.

Com atividades voltadas para crianças, o evento fortalece o vínculo entre os profissionais e a cultura da Companhia. Em 2024, o programa ganhou um diferencial: colaboradores puderam atuar como voluntários nas atividades, reforçando o espírito de coletividade e engajamento.

Papo de negócio

O Papo de negócio aproxima os colaboradores das diferentes áreas da Odontoprev, proporcionando uma visão clara sobre estratégias, desafios e resultados da empresa. Realizado ao vivo pelo Microsoft Teams, o encontro tem duração média de 1 hora e incentiva a troca de conhecimento entre equipes.

Em um ano de programa, registramos 1.178 participações, mais de 10 horas de conteúdo disponibilizado e 97% de satisfação.

OdontoNews

Nossa intranet foi reformulada com novas estratégias de comunicação, tornando-se uma rede social corporativa mais dinâmica e integrada. Com isso, aumentamos a adesão e o engajamento dos colaboradores, permitindo que compartilhem projetos, interajam com colegas e acessem informações estratégicas da empresa de maneira mais eficiente.

Além disso, lançamos o DON, um *chatbox* que permite aos colaboradores tirar dúvidas sobre diversos temas, como RH, benefícios, folha de pagamento e desenvolvimento.

Evolução do time

GRI 3-3 Desenvolvimento dos colaboradores | 404-1 | 404-2 | ODPV-18

Para impulsionar a inovação, a qualidade e o crescimento da Companhia, contamos com várias iniciativas de capacitação e desenvolvimento, que incluem treinamentos, mentorias e programas customizados projetados para fortalecer as competências do nosso time, garantindo que cada profissional tenha as ferramentas necessárias para evoluir e contribuir com o nosso propósito.

Nosso objetivo é promover um ambiente de aprendizado contínuo, alinhado às demandas estratégicas da empresa e às aspirações individuais de cada colaborador.

Anualmente, realizamos o **Diagnóstico de Necessidades de Treinamento (DNT)**, para mapear, com o apoio das lideranças, as necessidades de desenvolvimento dos times e demandas por capacitações.

Para ampliar e facilitar o acesso aos conteúdos e trilhas de desenvolvimento, contamos com uma biblioteca de conteúdos digitais, reunidos na **Universidade Odontoprev**.

Todos os anos, em parceria com as lideranças, desenvolvemos programas customizados de treinamento, feitos sob medida para fortalecer competências específicas das equipes.

Em 2024, 25 áreas da Companhia foram atendidas nesse modelo de aprendizado. Além de atender especificamente às necessidades dos times, a execução dos cursos provocou um aumento nas horas de treinamento na Companhia, refletindo diretamente na qualificação das equipes e na geração de valor para o negócio.

No período, 77% dos colaboradores da Companhia participaram de algum tipo de treinamento.

Para garantir a efetividade dos treinamentos, realizamos uma **avaliação de eficácia** após 45 dias, enviando um formulário via Microsoft Forms aos participantes e suas lideranças. O objetivo é medir a aplicação prática do conhecimento e sua conexão com os **Planos de Desenvolvimento Individual (PDI)**, assegurando que os treinamentos sejam relevantes e impactem diretamente o desempenho das equipes.

Ao todo, foram realizadas mais de 52 mil horas de treinamento, totalizando uma média de aproximadamente 27 horas por colaborador.

Média de horas de treinamento

Gênero	2024	2023	2022
Homens	29,54	19,98	27,93
Mulheres	26,66	19,20	18,10
Categoria funcional			
Diretoria*	50,57	15,72	25,89
Gerência/ Superintendência	35,19	25,65	22,77
Supervisão	32,61	29,36	25,03
Administrativo	30,44	23,15	24,77
Operacional	22,21	14,48	18,70
Aprendiz/Estagiário	53,83	48,42	18,19

*Considera diretores estatutários e não estatutários.

Sessão de formação para lideranças.

Formação de lideranças

Formar líderes bem-preparados é essencial para impulsionar o crescimento organizacional, alcançar resultados estratégicos e promover uma cultura voltada à inovação. Por meio de iniciativas como o Programa de Desenvolvimento de Liderança (PDL), a trilha de Primeira liderança e a Mentoria para mulheres, a Companhia investe no aprimoramento de competências-chave, promovendo uma liderança eficaz, inclusiva e alinhada às suas metas de crescimento e visão de futuro.

Conheça, a seguir, um pouco mais sobre as principais iniciativas implementadas em 2024 pela Odontoprev, visando preparar colaboradores para novos desafios, como lideranças de equipe.

Mentoria para mulheres

Visando impulsionar o desenvolvimento profissional das colaboradoras no primeiro nível de liderança, o programa de Mentoria para mulheres é uma das ações implementadas para apoiar a Companhia no atingimento da meta de ter 50% de mulheres em cargos de liderança até 2030 (saiba mais na página 99).

Realizado em parceria com o OdontoPlural, o programa promove trocas com mentoras experientes, oferecendo orientação de carreira e preparando as participantes para assumir posições estratégicas. Em 2024, contou com 18 mentoras, incluindo diretoras, superintendentes e gerentes, além de 18 mentoradas.

Programa de Desenvolvimento de Liderança

O PDL da Odontoprev tem como objetivo fortalecer as competências essenciais para o desenvolvimento de líderes, contribuindo para a melhoria da performance e dos resultados da Companhia.

No último ciclo, o programa teve como foco o tema “Respeito”, abordando três pilares principais: liderança humanizada, desenvolvimento de equipes e o papel na diversidade.

Um dos principais destaques do programa foi a palestra da Gabriela Augusto, consultora em Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) da Transcendemos, uma mulher trans e Top Voice do LinkedIn.

Ao todo, 266 colaboradores participaram da trilha em 2024.

Líderes que formam times vencedores

Em 2024, lançamos a trilha “Líderes que formam times vencedores”, voltada para a formação de novos líderes na Companhia. O programa prepara colaboradores recém-promovidos à liderança, desenvolvendo as competências essenciais para o exercício eficaz da função.

Com foco em feedback, PDI e metodologias de gestão, o treinamento capacita os participantes a assumir seus novos desafios com confiança e excelência.

Ao todo, 25 colaboradores participaram da trilha em 2024.

Diego Lyra (Gerente de expansão e cadeia de valor).

Avaliação de desempenho

GRI 404-3

Na Odontoprev, o acompanhamento estruturado do desempenho dos colaboradores é realizado por meio da plataforma Qulture Rocks, que permite um acompanhamento alinhando metas e competências.

Nosso modelo de avaliação inclui feedbacks estruturados, acompanhamento de PDI e reuniões 1:1, promovendo um alinhamento próximo entre líderes e equipes. Além disso, realizamos avaliação 360 ° e contamos com comitês de calibragem, garantindo transparência e imparcialidade no reconhecimento dos profissionais.

O reconhecimento entre colegas também é incentivado no dia a dia. Em 2024, nossos colaboradores compartilharam 4.674 feedbacks e 830 elogios entre si.

Avaliação de metas

	2024		2023		2022	
Gênero						
Homens	381	74%	410	76%	395	78%
Mulheres	1.046	75%	1.069	78%	1.022	84%
Total	**1.427**	**75%**	**1.479**	**78%**	**1.417**	**82%**
Categoria funcional						
Diretoria	7	100%	7	88%	7	88%
Gerência/Superintendência	71	85%	69	79%	66	78%
Supervisão	96	91%	87	95%	82	98%
Administrativo	587	93%	479	75%	440	72%
Operacional	666	67%	837	83%	822	97%
Total	**1.427**	**75%**	**1.479**	**78%**	**1.417**	**82%**

Reconhecimento e valorização

Um dos aspectos da nossa cultura é reconhecer o desempenho e a dedicação dos colaboradores. Para isso, contamos com iniciativas estruturadas que incentivam a excelência e impulsionam o crescimento profissional.

Também promovemos prêmios anuais para reconhecer os profissionais de destaque, com base nas competências organizacionais e, em 2024, premiamos 15 colaboradores.

Além disso, comunicamos mensalmente no OdontoNews as promoções e movimentações, seja por sucessão, oportunidade interna ou reestruturação de área.

Reconhecimento alinhado à qualidade e satisfação dos nossos *stakeholders*

Como forma de reforçar nosso compromisso com a satisfação dos *stakeholders* e a prestação de serviços alinhados ao nosso padrão de qualidade, estabelecemos que 50% das metas do nosso Programa de Participação nos Resultados (PPR) sejam baseadas em indicadores qualitativos, considerando a satisfação dos nossos principais públicos — dentistas, beneficiários, clientes de RH —, além do índice de reclamações da ANS. Isso assegura que a remuneração dos times esteja diretamente vinculada à percepção e experiência desses públicos, incentivando a melhoria contínua dos nossos serviços e o fortalecimento da relação de confiança com todos os envolvidos.

Evento de reconhecimento de colaboradores.

Saúde e bem-estar

GRI 3-3 Saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores | 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-6

Gerenciamento

A nossa **Política de Saúde e Segurança do Trabalho** estabelece diretrizes para mitigar riscos ocupacionais e reforçar a segurança nas atividades da Companhia. Em adição, o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) assegura um monitoramento contínuo, permitindo a identificação, investigação e mitigação de riscos que possam impactar a saúde e integridade física da equipe.

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 outras normativas regulatórias, garantindo conformidade com leis, decretos e portarias vigentes.

Reforçando uma cultura de prevenção, contamos com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), e, periodicamente, realizamos avaliações com médicos de saúde ocupacional, seguindo normativas como PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos), PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional) e LTCAT (Laudo Técnico das Condições Ambientais do Trabalho).

Reporte

Disponibilizamos mecanismos, que são amplamente divulgados para que nossos colaboradores possam reportar riscos de maneira segura e confidencial, com proteção assegurada pelas diretrizes de compliance e LGPD. São eles:

- *Service Desk* exclusivo para atendimento de saúde e segurança;
- Canal de denúncias anônimas (Canal ético);
- E-mail exclusivo para contatar a área de Saúde e Segurança do Trabalho.

Monitoramento

Para garantir a eficácia das ações e a evolução das iniciativas, realizamos auditorias internas e externas, acompanhamos notificações trabalhistas e promovemos treinamentos, com reaplicações quando necessário. Além disso, nosso PGR e PCMSO monitoram o grau de risco de cada atividade desenvolvida na Companhia.

Os principais indicadores acompanhados incluem:

- Perfil epidemiológico e pesquisa de clima;
- Queixas ambulatoriais e controles de sinistralidade;
- Satisfação e utilização dos serviços de saúde;
- Volume e impacto das ações de saúde e bem-estar.

Programa Vida leve

O programa Vida leve foi desenvolvido para promover um equilíbrio saudável entre vida pessoal e profissional, sendo estruturado em cinco pilares: mente, nutrição, corpo, finanças e sorriso.

Por meio dessa abordagem, incentivamos práticas que impactam positivamente a saúde e qualidade de vida dos colaboradores, realizando ações regulares direcionadas em 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.

Em 2024, a Odontoprev reforçou seu compromisso com o bem-estar e a saúde dos colaboradores por meio do concurso #MeuLadoAtleta, uma iniciativa que promoveu a prática esportiva e o espírito olímpico entre o time.

A ação incentivou os colaboradores a compartilhar registros de suas atividades esportivas no grupo do OdontoNews, acompanhados de histórias pessoais e das *hashtags* #SorrisoQueValeOuro e #MeuLadoAtleta.

Além do engajamento digital, a iniciativa contou com incentivos como premiações de kits esportivos e a seleção de algumas histórias para destaque nas redes sociais da Odontoprev.

Mente

- Palestras de saúde mental sobre mente saudável, vida equilibrada, motivação e autoestima;
- Campanhas de conscientização como Janeiro branco e Setembro amarelo;
- Incentivo ao uso gratuito da plataforma de assistência psicológica (OrienteMe).

Nutrição

- Medições de bioimpedância, com orientação nutricional personalizada;
- Incentivo ao uso gratuito da plataforma de orientação nutricional (OrienteMe).

Corpo

- Medições de bioimpedância para monitoramento da saúde corporal;
- Campanhas de saúde como Abril azul, Junho vermelho, Agosto dourado, Outubro rosa e Novembro azul;
- Incentivo à prática de exercícios físicos com o benefício Wellhub.

Finanças

- Palestras sobre educação financeira, incluindo planejamento financeiro e investimentos, além de comunicações para a sensibilização com relação às apostas esportivas.

Sorriso

- Palestra sobre saúde bucal;
- Campanha Julho neon;
- Informações sobre alinhadores ortodônticos e clareamento dental;
- Odontologia no trabalho.

Benefícios

ODPV-7

Além dos tradicionais benefícios, como assistência médica, assistência dental, vale-refeição, seguro de vida e previdência privada, a Odontoprev oferece um suporte especial para maternidade e paternidade, garantindo mais acolhimento e bem-estar para as famílias.

Entre as iniciativas, destacam-se o lactário, auxílio-enxoval, auxílio-creche e uma cartilha de cuidados para mães e bebês, além de acompanhamento médico e materiais de orientação para pais e mães. Complementando esse cuidado, oferecemos o auxílio especial para filhos, uma iniciativa do OdontoPlural, que fornece apoio financeiro adicional a colaboradores que são pais ou responsáveis legais de crianças com deficiência física permanente ou autismo.

Também capacitamos nossos gestores para oferecer um retorno mais acolhedor após a licença-maternidade ou paternidade e ampliamos o auxílio-creche para filhos com deficiência. Para os pais, oferecemos, ainda, licença-paternidade estendida de 20 dias.

Outros benefícios oferecidos reforçam nosso compromisso com o bem-estar dos colaboradores e suas famílias, incluindo:

- Subsídio para dependentes em planos de saúde e odontológico, serviços de saúde mental, academia para dependentes e consultorias jurídica e financeira para mulheres.
- Seguro auto e residencial do Bradesco, com diversas opções de cobertura e condições especiais aos colaboradores da Odontoprev e extensível para dependentes.
- Expediente reduzido às sextas-feiras e folga no aniversário dos filhos, proporcionando mais tempo de qualidade em família.

Thaiana Moraes (Assistente administrativo) e Augusto Bascchera (Analista de sustentabilidade).

Diversidade, equidade e inclusão

GRI 3-3 Diversidade e inclusão no ambiente de trabalho | ODPV-5 | ODPV-6

Na Odontoprev, acreditamos que, ao promover um ambiente inclusivo e livre de discriminação, estamos enriquecendo nossa cultura e fortalecendo nosso potencial criativo, contribuindo para impulsionar inovação e geração de valor.

Nosso compromisso com DE&I está formalizado na **Política de Sustentabilidade** e no **Código de Conduta Ética**, que estabelecem o respeito e a valorização das pessoas como valores da organização.

Os documentos também reiteram nosso compromisso com a não tolerância à discriminação de qualquer natureza.

Para mais detalhes sobre os nossos indicadores de diversidade, acesse a seção "Anexos".

IDIVERSA B3

Pela segunda vez consecutiva, a Odontoprev faz parte do seleto grupo de empresas integrantes do IDIVERSA, índice da B3 que reúne empresas que se destacam na aplicação de uma agenda de diversidade, implementando ações que contribuem para tornar os ambientes de trabalho mais plurais e inclusivos.

OdontoPlural

Para fortalecer essa agenda, contamos com o OdontoPlural, nosso programa de diversidade, que apoia na implementação de ações estratégicas para promover um ambiente mais inclusivo e diverso.

O programa desenvolve e executa ações voltadas à educação e conscientização do time, com a sensibilização das lideranças. Implementa ações para ampliar a diversidade e promover a equidade entre nossas pessoas. Também garante a existência de espaços para diálogo e trocas de experiências, além de atuar no sentido de assegurar ambientes seguros e respeitosos, reforçando a comunicação acerca do nosso canal de denúncias.

Conheça, a seguir, os destaques do programa em 2024.

Retrospectiva OdontoPlural

Janeiro

Finalizamos o 1º **censo de diversidade** e pudemos conhecer quem somos e como nos sentimos sobre inclusão e respeito.

Fevereiro

Palestra "Sororidade" com a diretora de RH, Ouvidoria e Sustentabilidade da Bradesco Seguros, **Valdirene Secato**.

Março

Páscoa solidária exclusiva para mulheres empreendedoras.

Abril

Atendimento em todos os portais do grupo com **tradução simultânea em Libras** por meio de intérprete humano.

Maio

Lançamento da sensibilização para líderes "A palavra-chave é respeito". 1º **vídeo institucional contra a LGBTfobia**. Campanha "Indique uma prática inclusiva".

Junho

Campanha "O que te orgulha?", na semana do **orgulho LGBT**.

Julho

1º programa de mentoria individual e coletiva exclusiva para mulheres. Sensibilização geral: "Respeito é bom e todo mundo gosta".

Agosto

Novos grupos de diálogo: **Odonto Delas e Odonto Inclui**. Roda de conversa no Dia dos pais.

Setembro

Novo benefício: **fretado para pessoas com deficiência**.

Outubro

Palestra para líderes "**Diversidade: da responsabilidade ao protagonismo**", com uma mulher negra transgênero.

Novembro

1ª semana da Conscientização racial, com ações e palestras.

Dezembro

Atingimos o incrível percentual de **94,4% de favorabilidade nos campos sobre Diversidade e inclusão** da pesquisa de Clima Anual.

Grupos de diálogo

Lançados em 2023, os grupos de diálogo da Odontoprev fortalecem a cultura de diversidade e inclusão, contribuindo para ampliar o senso de pertencimento e estimulando a construção coletiva de um ambiente mais colaborativo e respeitoso.

Em 2024, demos mais um passo em nossa jornada de inclusão com a criação do grupo de diálogo Odonto Inclui, que se uniu aos já existentes OdontoPride, Sorriso Negro e Odonto Delas. Este último passou por uma importante evolução: anteriormente nomeado Laço de Mães, o grupo ampliou seu escopo para acolher e representar todas as mulheres da Companhia, reconhecendo e valorizando suas múltiplas vivências dentro e fora do ambiente corporativo.

Gabriela Xavier (Analista de comunicação interna) e Daniela Zagoto (Analista de recursos humanos).

Grupo de diálogo Odonto DELAS

Este grupo é destinado a temas do universo feminino, como carreira, maternidade e outros desafios e oportunidades.

Grupo de diálogo Sorriso NEGRO

Este grupo tem a intenção de discutir questões como vivências, desafios e conquistas das pessoas negras.

Grupo de diálogo OdontoPRIDE

Este grupo é destinado a discutir questões relacionadas à inclusão de pessoas da comunidade LGBTQIAPN+.

Grupo de diálogo Odonto INCLUI

Este grupo tem o objetivo de discutir questões relacionadas à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência.

Metas

Atualmente, mais de 70% do nosso quadro de colaboradores é composto por mulheres. Para garantir que essa diversidade também se reflita na alta liderança, estabelecemos metas públicas alinhadas ao Compromisso da ONU Mulheres.

Já alcançamos a meta de 30% de mulheres em cargos de liderança, prevista para 2025, e seguimos avançando para atingir a paridade de gênero (50%) na alta liderança até 2030.

As ações para atingimento dos compromissos públicos de equidade de gênero na liderança, são apoiadas por iniciativas como a Mentoria para mulheres, que visa impulsionar o desenvolvimento profissional das colaboradoras no primeiro nível de liderança (saiba mais na página 89).

Inclusão de PcDs

ODPV-12 | ODPV-13 | ODPV-14

Em 2024, continuamos a implementar estratégias e ações focadas em garantir acessibilidade no ambiente de trabalho e em atrair e reter talentos PcDs. Como nos anos anteriores, disponibilizamos vagas exclusivas para PcDs e definimos metas de contratação que, em 2024, foram superadas. Com isso, finalizamos o ano com 21 colaboradores PcDs, dos quais 76% são mulheres e 24% são homens.

A Companhia também oferece benefícios que promovem a acessibilidade e o bem-estar dos colaboradores, como transporte fretado para PcDs, auxílio-especial para filhos de colaboradores com deficiência e estacionamento prioritário para colaboradores com mobilidade reduzida.

Além disso, criamos o grupo de diálogo Odonto Inclui, um espaço dedicado à troca de experiências, em que colaboradores podem compartilhar desafios, sugestões e boas práticas para tornar nosso ambiente ainda mais inclusivo.

Colaboradores PcDs, por categoria funcional

	2024
Diretoria*	0
Gerência/Superintendência	0
Supervisão	1
Administrativo	5
Operacional	15
Aprendiz/Estagiário	0
Total	**21**

**Considera diretores estatutários e não estatutários.*

CAPÍTULO 9

Impacto social positivo

Impacto positivo 101
Promoção da saúde 104
Sorriso voluntário 106
Investimento social 111

TEMAS MATERIAIS: *Impacto nas comunidades*

Felipe Hideki (Analista de ciência de dados).

Impacto positivo

GRI 3-3 Impacto nas comunidades | ODPV-19 | ODPV-20 | ODPV-21 | ODPV-22 | ODPV-23

A Odontoprev nasceu com uma forte característica social ao se propor a democratizar o acesso à odontologia de qualidade no Brasil.

Hoje, 37 anos depois, seguimos impulsionando esse objetivo, alcançando cerca de 9 milhões de beneficiários em todo o país.

Além de manter uma oferta de planos acessíveis, acreditamos que maximizamos nosso impacto social positivo por meio da doação de planos odontológicos, promoção de eventos e comunicações focadas na prevenção e no cuidado.

Também atuamos de forma ativa em ações voluntárias e no apoio a instituições do terceiro setor por meio de Investimento Social Privado (ISP), seja por aporte direto ou por meio de leis de incentivo fiscal.

Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade

Pelo 3º ano consecutivo, a Odontoprev foi reconhecida na 7ª edição do Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade da prefeitura de São Paulo, na categoria "Crianças e adolescentes", pelo impacto positivo do projeto Sorria. A iniciativa tem como propósito ampliar o acesso à odontologia de qualidade para crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

SELO MUNICIPAL
Direitos Humanos
e Diversidade

Para isso, a Companhia realiza a doação de planos odontológicos, garantindo atendimento em nossa ampla rede credenciada. Além de oferecer o benefício, a Odontoprev acompanha de perto sua utilização e mantém um canal de diálogo ativo com as instituições beneficiadas.

Destaques de impacto social

- Cerca de **40** instituições apoiadas.
- **10 mil** planos odontológicos doados.
- **+298 mil** pessoas impactadas diretamente e **+1,1 milhão** indiretamente.
- **R$ 7,3 milhões** em Investimento Social Privado.

Apoio ao Rio Grande do Sul:

- Atendimento odontológico em Centros humanitários de acolhimento, via Odonto móvel;
- Arrecadação de **10 toneladas** de alimentos;
- Doação de **4.100 kits** de higiene bucal;
- Campanha de arrecadação com colaboradores, totalizando mais de **R$ 30.000.**

Sorriso indígena

Lançado em 2024, o projeto Sorriso indígena reforça o compromisso da Odontoprev com a promoção da saúde bucal e o apoio a iniciativas que ampliam o acesso a cuidados de qualidade para populações historicamente vulnerabilizadas.

Por meio do apoio a diversas instituições e organizações sociais com atuação direta em saúde indígena, a Companhia contribui para fortalecer ações de prevenção, assistência integral e educação em saúde em territórios de alta concentração de povos originários.

Ao longo do último ano, o projeto se desdobrou em ações concretas como capacitação, fortalecimento de políticas públicas locais, assistência a crianças e incentivo a práticas alimentares mais saudáveis e sustentáveis nas comunidades.

A seguir, conheça as organizações e iniciativas que integraram o projeto Sorriso indígena em 2024:

- **Ações do Bem** – No litoral sul de São Paulo (SP), realizamos duas ações em parceria com a instituição, incluindo palestras sobre saúde bucal em quatro aldeias, entrega de kits de higiene e participação de voluntários da Odontoprev em atividades especiais, como a ação de Natal.

- **ONG Zoé –** No estado do Pará, apoiamos atendimentos médicos e odontológicos em comunidades indígenas, viabilizados por barcos-hospitais e parcerias com hospitais locais, garantindo acesso a cuidados de saúde especializados em áreas remotas.

- **Xingu+Catu –** Em parceria com médicos do Hospital Sírio-Libanês, contribuímos para a realização de atendimentos de diversas especialidades no Parque Indígena do Xingu e efetivação de ações emergenciais voltadas a comunidades indígenas afetadas por desastres naturais.

Ação social do projeto Sorriso indígena.

- **Instituto Suel Abujamra** – Apoio ao projeto Aldeia em foco, voltado para a ampliação do acesso à saúde ocular dos povos indígenas, por meio de atendimentos presenciais, telemedicina e inteligência artificial.

- **Expedicionários da Saúde (EDS)** – Apoio à iniciativa que leva atendimentos médicos e cirúrgicos a comunidades indígenas em áreas isoladas da floresta Amazônica, garantindo acesso a especialidades como ginecologia, oftalmologia, odontologia e exames laboratoriais.

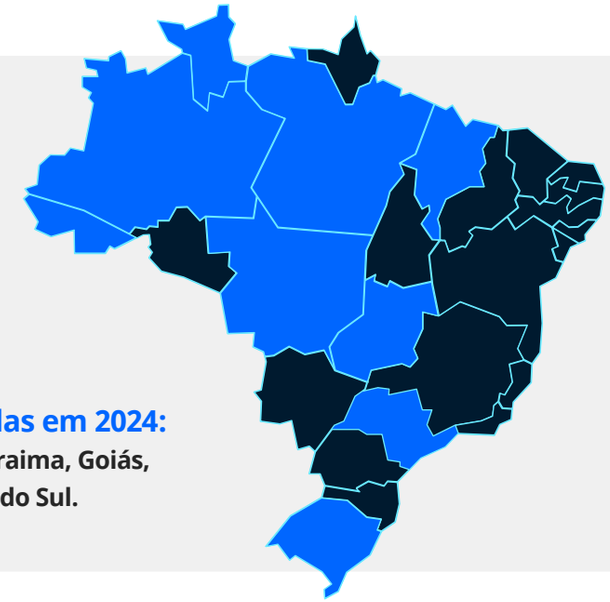
- **Instituto Saúde Sustentável (ISAS)** – Participação em ações voltadas à promoção da saúde e qualidade de vida de povos tradicionais, incluindo atendimentos médicos em diversas especialidades, como ginecologia, pediatria, odontologia e cardiologia.

Parceria com UNICEF

Entre os destaques de 2024 está a parceria com o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF Brasil). Em um projeto inédito, Odontoprev e UNICEF uniram forças com o objetivo de impactar a vida de 30 mil crianças indígenas até 2025, contribuindo para o enfrentamento à desnutrição infantil e promovendo o acesso à saúde.

A parceria surge em um contexto no qual crianças indígenas de até 4 anos de idade têm duas vezes mais risco de mortalidade antes do primeiro ano de vida em comparação com outras crianças no Brasil (Núcleo Ciência Pela Infância/NCPI, 2024).

Fortalecer as políticas públicas relacionadas à saúde e nutrição indígena



Estados com ações desenvolvidas em 2024:
Acre, Amazonas, Maranhão, Pará, Roraima, Goiás, Mato Grosso, São Paulo e Rio Grande do Sul.

Impacto direto total:
9.842
indígenas

Impacto indireto total:
18.966
indígenas

+2.300 kits
de higiene bucal doados

Promoção da saúde

Contamos com uma área dedicada à Promoção da saúde, responsável por desenvolver materiais educativos, palestras e iniciativas que disseminam informações sobre cuidados odontológicos. Nosso objetivo é incentivar hábitos saudáveis e reforçar a importância da prevenção de doenças, alcançando clientes corporativos, beneficiários e a sociedade em geral.

Para ampliar o impacto dessas ações, utilizamos diversos canais de comunicação, como YouTube e Spotify, onde disponibilizamos conteúdos educativos em formatos acessíveis e dinâmicos. Além disso, nossas campanhas são reforçadas por meio de e-mail, WhatsApp, redes sociais e intranet, garantindo que as informações cheguem de forma eficiente a diferentes públicos.

Ação de promoção da saúde na corrida EcoRun.

Ações educativas realizadas
+250

Pessoas impactadas nas ações
+11 mil

Newsletter OdontoComunica
+11 mil
assinantes

Pessoas impactadas nos eventos
+190 mil

Evento Saúde para todos, patrocinado pela Odontoprev.

Ação de Dia das crianças em parceria com a Rede Tênis Brasil.

Entre os principais temas abordados, destacamos a importância da higiene bucal, prevenção de doenças, mitos e verdades sobre odontologia, além de cuidados específicos para a saúde bucal de gestantes e crianças. Além da presença no ambiente digital, expandimos também a nossa presença em eventos presenciais, levando conhecimento sobre saúde bucal para novos espaços, como espetáculos, festivais e corridas de rua.

No evento Saúde para todos, realizado no Parque Villa-Lobos, em São Paulo (SP), reforçamos nosso compromisso com a promoção da saúde bucal por meio de ações educativas. Com a presença de uma dentista, oferecemos orientações sobre prevenção e cuidado, incentivando hábitos saudáveis de forma leve e acessível. O evento, totalmente gratuito, reuniu centenas de pessoas em um dia repleto de palestras, exames rápidos e atividades para todas as idades.

Também estivemos presentes na Eco Run, corrida que alia esporte e sustentabilidade, promovendo práticas responsáveis como reciclagem, mobilidade sustentável e o uso consciente de recursos naturais. Durante o evento, realizamos ativações interativas, com a distribuição de brindes, reforçando a importância da saúde bucal para o bem-estar diário.

Sorriso voluntário

GRI 413-1 | ODPV-22

O Sorriso voluntário é o programa de voluntariado corporativo da Odontoprev, criado para fortalecer o engajamento dos colaboradores e ampliar nosso impacto positivo na sociedade. Por meio dessa iniciativa, promovemos o bem-estar social e estreitamos o vínculo entre a empresa e as comunidades nas quais atuamos.

Além de beneficiar a sociedade, o programa também contribui para o crescimento profissional dos nossos colaboradores, permitindo o desenvolvimento de competências como liderança, criatividade, trabalho em equipe, pensamento crítico e resolução de problemas.

Com o lema "Fazemos mais. Somos mais.", buscamos inspirar e mobilizar cada vez mais pessoas a se engajarem em ações transformadoras promovidas pelo programa.

Em 2024, apoiamos 9 instituições, com a participação ativa de 259 colaboradores, que dedicaram um total de 826 horas a atividades voluntárias. Como resultado, impactamos mais de 17 mil pessoas, direta e indiretamente.

SORRISO VOLUNTÁRIO

Conheça, a seguir, um pouco mais sobre as ações desenvolvidas pelo Sorriso voluntário no último ano:

9 instituições apoiadas

+4.800 pessoas impactadas diretamente

826 horas de voluntariado

+17mil pessoas impactadas indiretamente

259 colaboradores voluntários

13 ações realizadas

+2.500 itens doados

Depoimentos

"Falei sobre saúde bucal em uma aldeia e fui mentora de carreira para jovens. Foram momentos especiais, em que pude conhecer a motivação das pessoas, trocar experiências e contribuir para o seu desenvolvimento. Sou muito grata por essas vivências."

— Dra. Cinthia Umemura, cirurgiã-dentista auditora de qualidade, sobre momentos marcantes no Sorriso voluntário.

"O que mais me motiva é levar meu conhecimento a pessoas que têm pouco acesso à informação. Tento transformar o mundo um pouco a cada ação, compartilhando conhecimentos sobre saúde bucal com empatia, solidariedade e respeito. Acredito que, assim, sigo os valores da Companhia."

— Dra. Renata Garcia Martins, cirurgiã-dentista auditora de qualidade, sobre sua motivação e o reflexo do voluntariado nos valores da Odontoprev.

Gol de cidadania

Em parceria com a Fundação Gol de Letra, promovemos um dia de lazer para crianças, com atividades sobre saúde bucal, entrega de kits e bate-papo com um dentista voluntário.

- Voluntários: 3
- Beneficiados: 315 diretos e 451 indiretos

Dia dos povos indígenas

No Dia dos povos indígenas, realizamos, em parceria com a ONG Ações do Bem, uma ação em aldeias de Itanhaém (SP), que incluiu palestras sobre saúde bucal, distribuição de cerca de 170 kits de higiene bucal e doação de cestas básicas e ração para animais.

- Voluntários: 2
- Beneficiados: 174 indígenas e 105 animais

Dia mundial da limpeza de praia

No último mutirão da Expedição ondas limpas na estrada, em parceria com a Sea Shepherd Brasil, colaboramos com a limpeza da Praia da Enseada, no Guarujá (SP), promovendo conscientização sobre a preservação dos oceanos e coleta de resíduos. Em apenas 30 minutos, conseguimos arrecadar aproximadamente 7,84 kg de diversos materiais (saiba mais na Mas).

- Voluntários: 49
- Beneficiados: comunidade local e meio ambiente

Mutirão de vagas do Amarelinho

Em parceria com a ONG Cruzando Histórias, apoiamos o mutirão de vagas do Amarelinho, oferecendo capacitação profissional, orientação de carreira e realização de entrevistas, além de encaminhar candidatas para oportunidades de trabalho.

- Voluntários: 5
- Beneficiados: 50 candidatas

Jornada do cuidado

Também em parceria com a ONG Cruzando Histórias, promovemos um evento focado no bem-estar e no empoderamento feminino, com rodas de conversa, meditação e palestras sobre autocuidado. Também realizamos doação de 150 kits de higiene bucal.

- Voluntários: 3
- Beneficiados: 168 mulheres

Dia das crianças

Em parceria com o Instituto Rede Tênis Brasil, celebramos o Dia das crianças com oficinas de tênis, atividades interativas sobre saúde bucal e uma palestra conduzida por uma dentista voluntária, proporcionando aprendizado e diversão para as crianças.

- Voluntários: participação de colaboradores e filhos
- Beneficiados: 65 diretos e 260 indiretos

Dia do voluntariado

Em comemoração ao Dia do voluntariado, realizamos uma ação especial no Instituto Barueri Paraolímpico. A iniciativa contou com uma palestra sobre saúde bucal, conduzida por uma dentista voluntária, além de diversas atividades educativas e interativas.

Entre as dinâmicas realizadas, destacamos o jogo “Mitos e verdades”, no qual os participantes puderam esclarecer dúvidas sobre saúde bucal, e oficinas criativas, como a recriação da arcada dentária com massinha e a confecção de modelos de boca utilizando materiais recicláveis.

- Voluntários: 7
- Beneficiados: 150 diretos e 600 indiretos

Ação de Natal

Em parceria com a ONG Ações do Bem, levamos solidariedade à aldeia Nhamandu-Oua, em Itanhaém (SP), com a entrega de presentes natalinos, cestas de alimentos, mais de 200 kits de higiene bucal e ração para animais.

A ação também contou com apresentações culturais, incluindo um canto sagrado protagonizado por crianças e mulheres indígenas, além de uma visita à Casa de Reza.

Para reforçar o cuidado com a saúde bucal, realizamos uma roda de conversa conduzida por dentistas voluntárias.

- Voluntários: 27, sendo 2 dentistas
- Beneficiados: 201 indígenas

Palestras sobre carreira

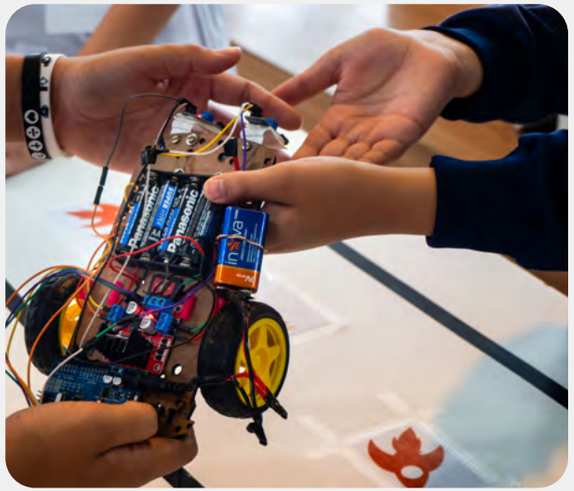
Em parceria com o Centro Educacional Assistencial Profissionalizante (CEAP), realizamos dois encontros voltados ao desenvolvimento profissional de jovens.

O primeiro encontro aconteceu na matriz da Odontoprev, onde os participantes assistiram a palestras ministradas por colaboradores voluntários e puderam tirar dúvidas sobre carreira.

Já o segundo momento foi realizado na sede do CEAP Pedreira, com uma palestra conduzida por voluntárias da Companhia sobre habilidades de comunicação.

Ambas as iniciativas tiveram como objetivo apoiar a preparação dos jovens para o mercado de trabalho.

- Voluntários: 16
- Beneficiados: 130 diretos e 520 indiretos



Feira de inovação e ciências

Apoiamos a Feira de Inovação e Ciências do CEAP (FECEAP), que teve como tema “Desafios e soluções de ciência e tecnologia para a periferia”. Além do suporte financeiro, dois colaboradores voluntários atuaram como avaliadores técnicos, analisando projetos estudantis em áreas como administração, informática, redes de computadores, robótica e audiovisual.

- Voluntários: 2
- Beneficiados: estudantes e comunidade acadêmica

Investimento social

ODPV-21

Como parte do nosso compromisso com a responsabilidade social corporativa, promovemos o apoio a instituições do terceiro setor por meio do Investimento Social Privado (ISP). Isso inclui aportes financeiros diretos e o uso das leis de incentivo fiscal, com os quais promovemos o crescimento econômico, fortalecemos nosso compromisso com o desenvolvimento social e investimos em atletas promissores.

Em 2024, otimizamos os orçamentos disponíveis para a área de Sustentabilidade e ampliamos o uso das leis de incentivo fiscal. Essa estratégia permitiu um aumento significativo do ISP em comparação ao ano anterior, fortalecendo nosso apoio a diversos projetos sociais.

Investimos mais de R$ 5,7 milhões em ações sociais via leis de incentivo, impactando direta e indiretamente mais de 1,1 milhão de pessoas.

No mesmo período, os aportes próprios alcançaram R$ 1,6 milhão, beneficiando mais de 14 mil pessoas de forma direta e 50 mil de forma indireta.

Transparência

Ao todo, foram aportados mais de R$ 7,3 milhões, sendo:

- R$ 3,7 milhões vinculados à lei de incentivo à cultura;
- R$ 2 milhões vinculados à lei de incentivo ao esporte;
- R$ 1,6 milhão via verba direta.

Arrecadação de alimentos no Nômade Festival para as vítimas do Rio Grande do Sul.

CAPÍTULO 10

Gestão ambiental

Como gerenciamos 113
Mudanças climáticas 114
Consumo de energia 116
Expedição ondas limpas na estrada 117

TEMAS MATERIAIS: *Mudanças climáticas*

Augusto Bascchera (Analista de sustentabilidade).

Como gerenciamos

GRI 3-3 Mudanças climáticas | ODPV-2

Embora nossa operação seja predominantemente digital e apresente baixo impacto ambiental, assumimos o compromisso de atuar proativamente para evitar e mitigar impactos, garantindo uma operação cada vez mais ecoeficiente.

Esse compromisso está formalizado em nossa **Política de Sustentabilidade,** que estabelece diretrizes para a gestão ambiental, incluindo iniciativas para uso eficiente de recursos naturais e a redução e neutralização das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

Para avançar nesse propósito, adotamos uma abordagem que integra tecnologia, sustentabilidade e inovação, promovendo projetos de transformação digital do negócio.

Destaques da nossa gestão ambiental

- Política de Sustentabilidade, orientando ações;
- Compromisso com o projeto Carbono Neutro, na neutralização de emissões de GEE;
- 93% das GTOs são digitais, contribuindo para a redução do uso de papéis;
- Reporte do nosso inventário de emissões ao Programa Brasileiro GHG Protocol, com classificação de selo prata;
- Mantivemos a nota B- no CDP, demonstrando que a Companhia realiza ações coordenadas sobre questões climáticas.

Mudanças climáticas

GRI 201-2 | SASB HC-MC-450a.1 | TCFD Estratégia 1, 2 e 3 | Gestão de riscos 1, 2 e 3 | Métricas e metas 1 e 3

O avanço das mudanças climáticas representa desafios significativos para a economia e para a saúde global, incluindo a saúde bucal. A poluição, a alteração na qualidade da água e do ar e as mudanças nos padrões alimentares influenciam diretamente doenças bucais e sistêmicas. Acreditamos, assim, que acompanhar os riscos climáticos e adotar medidas de mitigação são essenciais para garantir a resiliência das operações e da sociedade como um todo.

Diante desse contexto, acompanhamos de perto os desafios e oportunidades da transição para uma economia de baixo carbono, analisando os impactos regulatórios, reputacionais e mercadológicos que podem influenciar o setor. Para garantir resiliência e adaptação às novas demandas climáticas, estruturamos nossa gestão de riscos socioambientais, com foco em três frentes principais:

- **Riscos físicos:** eventos climáticos extremos, como enchentes e tempestades, podem impactar a estrutura física de escritórios, a disponibilidade de energia e água e até mesmo o acesso dos colaboradores e beneficiários aos serviços odontológicos.

- **Riscos regulatórios:** a evolução das políticas ambientais, como a precificação de carbono e taxação das emissões de GEE, pode exigir adaptações no modelo de negócio. Para mitigar esse impacto, a Odontoprev monitora regulações e realiza a neutralização de suas emissões por meio da aquisição de créditos de carbono.

- **Riscos de transição:** as mudanças no cenário econômico e regulatório exigem adaptação constante, devido à sua influência em processos internos e na competitividade da empresa no mercado.

Embora os riscos climáticos ainda não estejam totalmente mapeados em uma escala temporal estruturada (curto, médio e longo prazos), identificamos que, em curto prazo, os principais desafios estão nos riscos físicos. Já em médio e longo prazos, os impactos podem incluir mudanças nos padrões de doenças bucais, oscilações econômicas e adaptações regulatórias.

Em 2025, avançaremos na gestão desses riscos, revisando nosso Dicionário de Riscos para detalhar os riscos climáticos e ampliar a governança sobre o tema. Também passaremos a incluir os impactos climáticos nos relatórios estratégicos apresentados ao comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração, reforçando a transparência e o alinhamento com as novas demandas regulatórias e mercadológicas.

Para fortalecer ainda mais esse compromisso, estamos desenvolvendo metodologias alinhadas às diretrizes do IFRS S1 e S2, com o objetivo de monitorar e apresentar metas de curto, médio e longo prazos em relatórios futuros.

Monitoramento

GRI 305-1 | 305-2 | 305-3 | TCFD Metas e métricas 2

Desde 2021, somos a primeira operadora de saúde a assumir o compromisso público de neutralizar anualmente 100% das emissões de GEE, por meio do projeto Carbono Neutro. Essa iniciativa já permitiu compensar todas as emissões históricas da Companhia desde sua fundação, em 1987, totalizando 20.932 toneladas de CO_2.

Além da compensação, monitoramos nossas emissões de GEE desde 2008, considerando os Escopos 1, 2 e 3*. Anualmente, reportamos esses dados ao Programa Brasileiro GHG Protocol (PBGHG) e ao CDP, reforçando nosso compromisso com a gestão eficiente das emissões corporativas.

As emissões de Escopo 1 apresentaram redução em 2024, reflexo da diminuição no consumo de diesel dos geradores, que são acionados apenas em casos de queda de energia. O aumento das emissões de Escopo 2 em 2024 está relacionado à inclusão das unidades de negócio da Papaiz no nosso inventário de GEE. Ainda assim, a Odontoprev adquiriu I-RECs (Certificados de Energia Renovável) para todas as suas unidades, garantindo a neutralização de 100% das emissões de Escopo 2.

Emissões (em tCO_2e)*

	2024***	2023	2022	2021
Total de emissões (Escopo 1)	4,48	11,27	-	8,60
Total de emissões (Escopo 2)	100,23	42,19	5,80	91,00
Total de emissões (Escopo 3)	508,02	318,32	251,50	218,70
Total**	**612,73**	**371,78**	**257,30**	**318,30**

**A abordagem utilizada na consolidação das emissões é por controle operacional, considerando todas as empresas controladas pela Odontoprev S.A. Os gases inventariados incluem CO_2, CH_4 e N_2O.*
***Neste ano, as emissões biogênicas passaram a ser reportadas separadamente do total de emissões, e seus dados estão apresentados na seção de Anexos (página 134). Por estar relacionado ao ciclo natural do carbono, esse volume não gera impacto na concentração de GEE na atmosfera.*
****Os dados de emissões de GEE divulgados nos relatórios trimestrais de Relações com Investidores (RI) estão sujeitos a pequenas variações decorrentes de atualizações em fórmulas, cálculos e fatores de emissão estabelecidos pelo Programa Brasileiro GHG Protocol.*

Programa Brasileiro GHG Protocol

Inventário GHG Protocol

Conquistamos o selo prata do Programa Brasileiro GHG Protocol, que certifica os inventários de Gases do Efeito Estufa completos. O Programa é desenvolvido pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas, com o objetivo de engajar as empresas para a publicação de inventários no Registro Público de Emissões.

Consumo de energia

GRI 302-1

O consumo de energia elétrica na Odontoprev está concentrado nos escritórios das unidades de negócio, sendo utilizado para alimentar a infraestrutura corporativa e tecnológica. Como parte do nosso compromisso com a sustentabilidade e a eficiência energética, adotamos medidas para garantir uma operação mais ecoeficiente e com menor impacto ambiental.

Desde 2022, adquirimos Certificados de Energia Renovável (I-REC), garantindo que 100% da energia elétrica consumida em nossas unidades de negócio seja proveniente de fontes renováveis, como a solar. Em 2023, avançamos nesse compromisso ao obter o Certificado de Energia Renovável da ENEL (REC Brazil), reforçando nosso compromisso com a redução da pegada de carbono e o uso responsável dos recursos naturais.

Além da adoção de energia proveniente de fontes renováveis, realizamos o monitoramento mensal de indicadores ambientais, acompanhando o consumo de energia (conforme tabela a seguir), água e geração de resíduos — detalhados na página 134.

Consumo de energia dentro da organização (em GJ)*

	2024	2023	2022
Combustível não renovável	**6.835,39**	**151,13**	**–**
Óleo Diesel	69,12	151,13	–
Gasolina	514,98	–	–
Gás Natural (GLP)	–	–	–
Querosene de avião	6.251,29	–	–
Consumo de eletricidade	**6.766,34**	**4.098,82**	**384,97**
Concessionária	6.766,34	4.098,82	384,97
Consumo total de energia	**13.601,73**	**4.249,95**	**384,97**

**O consumo de combustível não renovável refere-se ao uso de diesel para abastecimento dos geradores da matriz em Barueri (SP), acionados em casos de queda de energia. O consumo é informado mensalmente pelo condomínio e rateado proporcionalmente com base na ocupação dos três andares utilizados pela Companhia. Também inclui o consumo de querosene de avião em viagens de negócios e gasolina utilizada em fretes e no transporte corporativo. Já o consumo de energia elétrica abrange a utilização nos escritórios e unidades de negócios da Odontoprev.*

Expedição ondas limpas na estrada

Em 2023, concluímos a Expedição ondas limpas na estrada, uma iniciativa pioneira realizada em parceria com a Sea Shepherd Brasil, organização de conservação marinha sem fins lucrativos. O projeto percorreu mais de 7.000 km da costa brasileira, cobrindo 201 municípios e 306 praias, do Chuí (RS) ao Oiapoque (AP), com o objetivo de mapear cientificamente o perfil dos resíduos encontrados no litoral.

Já em 2024, lançamos o relatório com os resultados da pesquisa inédita conduzida durante a Expedição, que apresenta um panorama detalhado sobre a poluição marinha no Brasil e seus impactos. O estudo representa o maior levantamento já feito no país sobre resíduos marinhos e reforça nosso compromisso com a preservação dos ecossistemas e a agenda ambiental.

Destaques da pesquisa

- 100% das praias analisadas continham resíduos plásticos;
- 97% das praias apresentaram presença de microplásticos;
- 91% dos resíduos encontrados eram plásticos, sendo 61% itens descartáveis;

Mutirão de limpeza com voluntários da Odontoprev em Salvador (BA), no projeto Ondas limpas na estrada.

- Bitucas de cigarro lideraram entre os macrorresíduos coletados.

A pesquisa seguiu uma metodologia do UNEP (Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente), utilizando análises laboratoriais para identificar a origem dos microplásticos. No total, foram analisados 16 mil fragmentos de microplástico e 72 mil macrorresíduos.

Os dados também foram categorizados em uma plataforma interativa digital, permitindo que o público explore os níveis de poluição por praia, cidade e estado, facilitando a análise e visualização das informações. **Acesse** aqui.

Odontoprev na SP Ocean Week

A Odontoprev participou da SP Ocean Week, destacando seu patrocínio à Expedição ondas limpas na estrada. O evento reforçou a importância de ações concretas para a preservação dos oceanos e a necessidade de colaboração entre empresas, instituições e sociedade civil.

Acesse o relatório com os detalhes da pesquisa aqui: https://seashepherd.org.br/ondas-limpas-na-estrada/

Anexos

Anexo de indicadores 119
Índice GRI 135
Indicadores próprios 141
Índice SASB 143
Índice TCFD 144
Mapa de ODS prioritários 145
Créditos 146

Fernanda Aparecida dos Santos (Consultora de RH).

Anexo de indicadores

Informações corporativas

GRI 2-2

Empresa subsidiária	% da subsidiária controlada pela empresa	Incluída no monitoramento dos indicadores?	% da operação incluso nos indicadores
Odontoprev Serviços	100	Sim	100
Clidec	100	Sim	100
Odontored	100	Sim	100
Brasildental	25 (controle em conjunto)	Não	0

Participação em associações

GRI 2-28

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).

Perfil de beneficiários

GRI 2-6 | SASB HC-MC-000.A

Corporativo: acima de 200 beneficiários, corresponde a 6,36 milhões de clientes na nossa carteira;

PME: entre três e 199 beneficiários, representam 1,61 milhão de clientes na nossa carteira;

Individual: planos mensais e anuais comercializados às pessoas físicas, representam 957 mil clientes na nossa carteira.

Histórico de beneficiários, por segmento de marcas

	2024	% Marca no segmento	2023	% Marca no segmento	2022	% Marca no segmento
Corporativo	**6.358.620**	**100%**	**6.107.844**	**100%**	**5.888.572**	**100%**
Bradesco Dental	2.852.631	45%	2.699.292	44%	2.546.508	43%
Brasildental	353.763	6%	356.979	6%	362.494	6%
Outros*	3.152.226	50%	3.051.573	50%	2.979.570	51%
PME	**1.608.504**	**100%**	**1.551.266**	**100%**	**1.400.272**	**100%**
Bradesco Dental	1.290.562	80%	1.153.307	74%	1.058.184	76%
Brasildental	46.454	3%	50.812	3%	56.103	4%
Outros*	271.488	17%	347.147	22%	285.985	20%
Planos Individuais	**957.145**	**100%**	**958.783**	**100%**	**1.029.120**	**100%**
Bradesco Dental	427.105	45%	433.807	45%	445.268	43%
Brasildental	60.298	6%	56.517	6%	66.066	6%
Outros*	469.742	49%	468.459	49%	517.786	50%
Total	**8.924.269**	**100%**	**8.617.893**	**100%**	**8.317.964**	**100%**
Bradesco Dental	4.570.298	51%	4.286.406	50%	4.049.960	49%
Brasildental	460.515	5%	464.308	5%	484.663	6%
Outros*	3.893.456	44%	3.867.179	45%	3.783.341	45%

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

Valor econômico gerado e distribuído

GRI 201-1

Valor econômico (R$ mil)

	2024	2023	2022
Valor econômico direto gerado	**2.264.465**	**2.142.695**	**1.960.117**
Receitas	2.264.465	2.142.695	1.960.117
Valor econômico distribuído	**1.179.085**	**1.167.197**	**966.183**
Pessoal e encargos (salários e benefícios de empregados)	241.976	232.681	193.922
Impostos, taxas e contribuições (pagamentos ao governo)	380.652	383.846	304.155
Remuneração de capitais de terceiros	22.876	13.920	16.745
Remuneração de capitais próprios	533.581	536.750	451.361
Valor econômico retido	**1.085.380**	**975.498**	**993.934**

Colaboradores

GRI 2-7

Colaboradores, por contrato de trabalho

	2024			2023			2022		
	Homens	Mulheres	Total*	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Permanente	495	1.333	1.828	515	1.318	1.833	472	1.162	1.634
Temporário**	17	58	75	22	51	73	59	33	92
Contratos sem mínimo de horas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**512**	**1.391**	**1.903**	**537**	**1.369**	**1.906**	**531**	**1.195**	**1.726**

Colaboradores, por contrato de trabalho e por região

	2024				2023				2022			
	Permanente	Temporário	Sem mínimo de horas	Total	Permanente	Temporário	Sem mínimo de horas	Total	Permanente	Temporário	Sem mínimo de horas	Total
Norte	9	0	0	9	16	0	0	16	5	0	0	5
Nordeste	447	22	0	469	416	18	0	434	464	28	0	492
Centro-Oeste	2	0	0	2	9	0	0	9	2	0	0	2
Sudeste	1.262	53	0	1.315	1.298	54	0	1.352	1.068	63	0	1.131
Sul	16	0	0	16	27	1	0	28	33	1	0	34
México	92	0	0	92	67	0	0	67	62	0	0	62
Total	**1.828**	**75**	**0**	**1.903**	**1.833**	**73**	**0**	**1.906**	**1.634**	**92**	**0**	**1.726**

**O número total de empregados reportado não inclui os colaboradores da BB Dental, conselheiros ou contratos gerenciados por terceiros. **Para a categoria de temporários, são considerados apenas aprendizes e estagiários, excluindo-se trabalhadores terceirizados.*

GRI 2-7

Colaboradores, por tipo de emprego

	2024			2023			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Integral*	433	1.045	1.478	401	886	1.287	385	759	1.144
Meio período	79	346	425	136	483	619	120	462	582
Total	**512**	**1.391**	**1.903**	**537**	**1.369**	**1.906**	**505**	**1.221**	**1.726**

Colaboradores, por tipo de emprego e por região

	2024			2023		
	Integral	Meio período	Total	Integral	Meio período	Total
Norte	7	2	9	14	2	16
Nordeste	333	136	469	276	158	434
Centro-Oeste	0	2	2	6	3	9
Sudeste	1.034	281	1.315	912	440	1.352
Sul	12	4	16	12	16	28
México	92	0	92	67	0	67
Total	**1.478**	**425**	**1.903**	**1.287**	**619**	**1.906**

**Empregos classificados como "tempo integral" correspondem àqueles com carga horária superior a 200 horas mensais.*

GRI 401-1

Contratações

	2024		2023		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	**144**	24%	**127**	27%	**260**	63%
Mulheres	**445**	76%	**352**	73%	**154**	37%
Total	**589**	**100%**	**479**	**100%**	**414**	**100%**
Até 30 anos	**324**	55%	**259**	54%	**204**	49%
De 30 a 50 anos	**240**	41%	**204**	43%	**196**	47%
Mais de 50 anos	**25**	4%	**16**	3%	**14**	3,4%
Total	**589**	**100%**	**479**	**100%**	**414**	**100%**
Norte	**5**	0,8%	**2**	0,4%	**1**	0,2%
Nordeste	**101**	17%	**130**	27%	**111**	27%
Centro-Oeste	**1**	0,2%	**1**	0,2%	**0**	0%
Sudeste	**426**	72%	**318**	66%	**293**	71%
Sul	**2**	0,3%	**7**	1%	**9**	2,2%
México	**54**	9%	**21**	4%	**0**	0%
Total	**589**	**100%**	**479**	**100%**	**414**	**100%**

GRI 401-1

Desligamentos

	2024		2023		2022	
	Total	%	Total	%	Total	%
Homens	166	28%	288	73%	168	35%
Mulheres	423	72%	109	27%	307	65%
Total	**589**	**100%**	**397**	**100%**	**475**	**100%**
Até 30 anos	252	43%	147	37%	207	44%
De 30 a 50 anos	290	49%	219	55%	250	53%
Mais de 50 anos	47	8%	31	8%	18	3,8%
Total	**589**	**100%**	**397**	**100%**	**475**	**100%**
Norte	8	1%	2	1%	2	0,4%
Nordeste	129	22%	129	32%	136	29%
Centro-Oeste	1	0,2%	0	0%	0	0%
Sudeste	420	71%	247	62%	316	67%
Sul	2	0,3%	4	1%	6	1,3%
México	29	5%	15	4%	15	3,2%
Total	**589**	**100%**	**397**	**100%**	**475**	**100%**

GRI 401-1 | ODPV-17

Contratações e rotatividade em 2024*

	Contratações		Rotatividade	
	Total	%	Total	%
Homens	144	28%	166	32%
Mulheres	445	32%	423	30%
Total	**589**	**31%**	**589**	**31%**
Até 30 anos	324	58%	252	45%
De 30 a 50 anos	240	21%	290	26%
Mais de 50 anos	25	11%	47	21%
Total	**589**	**31%**	**589**	**31%**
Norte	5	56%	8	89%
Nordeste	101	22%	129	28%
Centro-Oeste	1	50%	1	50%
Sudeste	426	32%	420	32%
Sul	2	13%	2	13%
México	54	59%	29	32%
Total	**589**	**31%**	**589**	**31%**

**Taxas de contratação e rotatividade calculadas considerando o total de contratações ou desligamentos na categoria/total de colaboradores ao final do ano na categoria.*

Rotatividade, por categorial funcional

	Total	%
Diretoria*	2	33%
Gerência/Superintendência	11	13%
Supervisão	11	10%
Administrativo	123	19%
Operacional	362	36%
Aprendiz/Estagiário	80	107%

**Considera diretores estatutários e não estatutários.*

GRI 405-1

Diversidade dos colaboradores, por gênero

	2024			2023			2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretoria*	6	1	**7**	7	1	**8**	7	1	**8**
Gerência/Superintendência	46	38	**84**	49	38	**87**	48	37	**85**
Supervisão	29	76	**105**	24	68	**92**	27	57	**84**
Administrativo	214	420	**634**	217	424	**641**	206	402	**608**
Operacional	200	798	**998**	218	787	**1.005**	184	665	**849**
Aprendiz/Estagiário	17	58	**75**	22	51	**73**	33	59	**92**
Total	**512**	**1.391**	**1.903**	**537**	**1.369**	**1.906**	**505**	**1.221**	**1.726**

Diversidade dos colaboradores, por faixa etária

	2024			2023			2022		
	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
Diretoria*	0	3	4	0	2	6	0	2	6
Gerência/Superintendência	0	60	24	0	58	29	1	58	26
Supervisão	7	78	20	6	70	16	7	65	12
Administrativo	128	417	89	128	425	88	121	408	79
Operacional	351	564	83	354	578	73	283	501	65
Aprendiz/Estagiário	71	3	1	73	0	0	89	3	0
Total	**557**	**1.125**	**221**	**561**	**1.133**	**212**	**501**	**1.037**	**188**

**Considera diretores estatutários e não estatutários.*

GRI 405-1

Diversidade dos colaboradores, por raça*

	2024	2023	2022
Brancos	1.001	1.020	947
Pretos	149	134	111
Pardos	616	632	581
Indígenas	3	3	2
Amarelos	25	17	11
Não declarados	109	100	74
Total	**1.903**	**1.906**	**1.726**

**Dados autodeclarados.*

Diversidade dos colaboradores, por categoria funcional

	Brancos	Pretos	Pardos	Indígenas	Amarelos	Não declarados
Diretoria**	6	0	1	0	0	0
Gerência/Superintendência	57	2	11	0	3	11
Supervisão	72	4	23	0	1	5
Administrativo	397	19	161	2	15	40
Operacional	434	113	391	1	6	53
Aprendiz/Estagiário	35	11	29	0	0	0
Total	**1.001**	**149**	**616**	**3**	**25**	**109**

***Considera diretores estatutários e não estatutários.*

GRI 205-2

Comunicação em políticas e procedimentos de combate à corrupção

	2024		2023		2022	
Categoria Funcional	**Comunicados**	**Capacitados**	**Comunicados**	**Capacitados**	**Comunicados**	**Capacitados**
Diretoria*	7	7	8	8	8	8
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Gerência/Superintendência	84	74	87	76	85	68
	100%	88%	100%	87%	100%	80%
Supervisão	105	95	92	91	84	81
	100%	90%	100%	99%	100%	96%
Administrativo	634	528	641	563	608	432
	100%	83%	100%	88%	100%	71%
Operacional	998	729	1.005	815	849	675
	100%	73%	100%	81%	100%	80%
Aprendiz/Estagiário	75	64	73	58	92	72
	100%	85%	100%	79%	100%	78%
Total	**1.903**	**1.497**	**1.906**	**1.611**	**1.726**	**1.336**
	100%	79%	100%	84%	100%	73%

**Considera diretores estatutários e não estatutários.*

GRI 405-2

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

Categoria funcional	2024		2023		2022	
	Salário-base	Remuneração total	Salário-base	Remuneração total	Salário-base	Remuneração total
Gerência/Superintendência	90%	88%	86%	86%	83%	86%
Supervisão	88%	92%	82%	92%	83%	91%
Administrativo	79%	82%	78%	93%	81%	95%
Operacional	90%	92%	96%	108%	95%	105%

**As premissas foram unificadas para efeito comparativo. Considera somente colaboradores admitidos ou transferidos de empresas incorporadas há 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 em Longo Prazo (ILP). Além disso, devido à presença de apenas uma diretora na categoria "Estatutário", entendemos que seria sensível apresentar a razão salarial dessa categoria funcional.*

GRI 401-3

Licença-maternidade

Colaboradores que tiraram licença parental	38
Colaboradores que deveriam retornar ao trabalho depois do término da licença	41
Colaboradores que retornaram ao trabalho depois do término da licença	41
Taxa de retorno	**100%**
Colaboradores que retornaram ao trabalho depois do término da licença no ano anterior	37
Colaboradores que neste ano completaram 12 meses de retorno ao trabalho depois do término da licença	28
Taxa de retenção	**76%**

Órgãos de governança

GRI 2-4 | 405-1

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

	2024				2023				2022			
	Conselho de Administração	%	Diretoria Executiva	%	Conselho de Administração	%	Diretoria Executiva**	%	Conselho de Administração	%	Diretoria Executiva**	%
Homens	7	87,5%	5	83%	7	87,5%	6	86%	7	87,5%	6	86%
Mulheres	1	12,5%	1	17%	1	12,5%	1	14%	1	12,5%	1	14%
Total	**8**	**100%**	**6**	**100%**	**8**	**100%**	**7**	**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	17%	1	12,5%	1	14%	1	12,5%	1	14%
Mais de 50 anos	7	87,5%	5	83%	7	87,5%	6	86%	7	87,5%	6	86%
Total	**8**	**100%**	**6**	**100%**	**8**	**100%**	**7**	**100%**	**8**	**100%**	**7**	**100%**
Brancos	7	87,5%	5	83%	7	87,5%	6	86%	7	87,5%	6	86%
Pretos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Pardos	0	0%	1	17%	0	0%	1	14%	0	0%	1	14%
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**	**100%**	**6**	**100%**	**8**	**100%**	**7**	**100%**	**8**	**100%**	**7**	**100%**

**Para Conselho de Administração, foram considerados apenas membros efetivos. Para Diretoria executiva, foram considerados apenas diretores estatutários. ** GRI 2-4. Os dados foram corrigidos e ajustados, considerando a composição da diretoria estatutária.*

GRI 405-1

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

	2024					
	Conselho Fiscal	%	Comitê de Auditoria	%	Comitê de Gestão de pessoas	%
Homens	3	100%	3	100%	2	67%
Mulheres	0	0%	0	0%	1	33%
Total	**3**	**100%**	**3**	**100%**	**3**	**100%**
Até 30 anos	0	0%	0	0%	0	0%
De 30 a 50 anos	0	0%	0	0%	0	0%
Mais de 50 anos	3	100%	3	100%	3	100%
Total	**3**	**100%**	**3**	**100%**	**3**	**100%**
Brancos	3	100%	2	67%	3	100%
Pretos	0	0%	0	0%	0	0%
Pardos	0	0%	0	0%	0	0%
Indígenas	0	0%	0	0%	0	0%
Amarelos	0	0%	1	33%	0	0%
Total	**3**	**100%**	**3**	**100%**	**3**	**100%**

**Foram considerados apenas membros efetivos.*

GRI 2-9

Competências do Conselho de Administração*

Conselheiros	Competências									
	Sustentabilidade	Mudanças Climáticas	Governança Corporativa	Gestão de Pessoas e Diversidade	Gestão de Riscos	Setor de Saúde	Contabilidade e Finanças	Estratégia	Inovação	Tecnologia e Transformação Digital
Luiz Carlos Trabuco Cappi			✓	✓			✓			
Manoel Antonio Peres	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Octavio de Lazari Junior	✓	✓	✓	✓			✓	✓		
Ivan Luiz Gontijo Júnior	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Samuel Monteiro dos Santos Junior	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Thais Jorge de Oliveira e Silva	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cesar Suaki dos Santos	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Murilo Cesar Lemos dos Santos Passos	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Total	7	5	8	8	6	6	8	7	6	6

**Foram considerados apenas membros efetivos.*

Ambiental

GRI 303-5

Consumo de água

O consumo de água reportado refere-se exclusivamente à matriz da Odontoprev, que é abastecida pela Sabesp e por caminhão-pipa.

O monitoramento do consumo é realizado pela empresa gestora do condomínio, que calcula o volume total utilizado no prédio e realiza um rateio proporcional entre os andares.

Consumo de água (em mL)

	2024	2023	2022
Total de água consumida em todas as áreas	2,39	3,11	2,01
Total de água consumida em áreas e estresse hídrico	0	0	0
Total	**2,39**	**3,11**	**2,01**

Gestão de resíduos

GRI 306-3

A Odontoprev monitora a geração de resíduos com base nos dados do condomínio onde está localizada sua matriz. O cálculo é realizado por meio de um rateio proporcional, considerando o número de andares ocupados pela Companhia.

A série histórica mostra que, com o retorno ao trabalho presencial, após o período de 100% home office durante a pandemia, a geração de resíduos da Companhia aumentou, mas se estabilizou nos últimos dois anos.

Resíduos gerados (ton)

Resíduos não perigosos	2024	2023	2022
Papel	0,16	1,34	1,54
Plástico	0,01	0,10	0,12
Alumínio/Metal	0,004	0,03	0,03
Vidro	0,002	0,02	0,01
Orgânico	24,03	22,84	10,76
Total	**24,21**	**24,32**	**12,46**

Emissões

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

Emissões (em tCO_2e)*

	2024	2023	2022
Emissões biogênicas (Escopo 1)	0,67	–	–
Emissões biogênicas (Escopo 3)	10,42	13,30	9,70
Total	**11,09**	**13,30**	**9,70**

**Os gases inventariados incluem o CO_2, CH_4 e N_2O. **As emissões biogênicas de Escopo 3 incluem resíduos gerados nas operações, transporte e distribuição (upstream) e viagens a negócios.*

Índice GRI

Indicadores		Página/Resposta direta
Normas Universais		
Conteúdos Gerais		
A organização e suas práticas de relato		
2-1	Detalhes da organização	Páginas 8 e 146.
2-2	Entidades incluídas nos relatórios de sustentabilidade da organização	Página 119.
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 5.
2-4	Reformulações de informações	Página 131.
2-5	Verificação externa	Este relatório não passou por verificação externa.
Atividades e empregados		
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Páginas 8, 59, 80 e 120.
2-7	Empregados	Páginas 122 e 123.
2-8	Trabalhadores que não são empregados	A Odontoprev possui um total de 41 trabalhadores terceirizados, dos quais 34 atuam na área de *Facilities* e 7 atendem a demandas administrativas.
Governança		
2-9	Estrutura de governança e composição	Páginas 26, 29, 31, 35 e 133.
2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Página 26.
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Páginas 29 e 35.
2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Páginas 20 e 22.
2-13	"Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos"	Página 22.

Indicadores		Página/Resposta direta
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 22.
2-15	Conflitos de interesse	Página 34.
2-16	Comunicação de preocupações cruciais	Páginas 26, 30 e 38.
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 30.
2-19	Práticas de remuneração	Página 33.
2-20	Processo para determinação da remuneração	Página 33.
2-21	Proporção da remuneração total anual	Em 2024, o indivíduo mais bem pago na Companhia recebeu 30 vezes a média do restante dos colaboradores (não considera admitidos do ano, aprendizes e estagiários). No período, ocorreu a troca do CEO, o que impossibilitou apurar o item “b” do indicador, pois os dados envolvem profissionais distintos e, portanto, não são comparáveis.
Estratégia, políticas e práticas		
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 3.
2-23	Políticas de compromissos	Páginas 22 e 34.
2-24	Incorporando as políticas de compromissos	Páginas 34, 38 e 80.
2-25	Processos para reparar impactos negativos	Páginas 36, 66 e 67.
2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Página 36.
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Não tivemos casos de não conformidade com leis e regulamentos em 2024.
2-28	Participação em associações	Página 119.

Indicadores		Página/Resposta direta
Engajamento de *stakeholders*		
2-29	Abordagem para o engajamento de *stakeholders*	Páginas 42, 70, 72 e 80.
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 23.
3-2	Lista de tópicos materiais	Página 23.
3-3	Gestão de temas materiais: Acesso à odontologia de qualidade	Páginas 8 e 59.
	Gestão de temas materiais: Segurança e qualidade do atendimento odontológico	Páginas 73 e 78.
	Gestão de temas materiais: Ética, integridade e compliance	Páginas 34 e 35.
	Gestão de temas materiais: Tecnologia e inovação	Páginas 48 e 52.
	Gestão de temas materiais: Privacidade e segurança de dados	Página 40.
	Gestão de temas materiais: Relacionamento com o cliente	Páginas 59, 64 e 67.
	Gestão de temas materiais: Relacionamento com a rede credenciada	Páginas 72 e 73.
	Gestão de temas materiais: Diversidade e inclusão no ambiente de trabalho	Página 96.
	Gestão de temas materiais: Desenvolvimento dos colaboradores	Página 88.
	Gestão de temas materiais: Saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores	Página 93.
	Gestão de temas materiais: Impacto nas comunidades	Página 101.
	Gestão de temas materiais: Mudanças climáticas	Páginas 113 e 114.

Indicadores		Página/Resposta direta
Tema material: Ética, integridade e compliance		
Combate à corrupção		
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Em 2024, 100% das operações de pagamento da Odontoprev foram monitoradas quanto aos riscos de corrupção e lavagem de dinheiro por meio de processos de Compliance, sem a identificação de riscos significativos.
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 129.
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2024, não registramos casos confirmados de corrupção.
Tema material: Desenvolvimento dos colaboradores		
Emprego		
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	Páginas 124, 125 e 126.
Capacitação e educação		
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página 88.
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Página 88.
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho	Página 91.
Tema material: Diversidade e inclusão no ambiente de trabalho		
Diversidade e igualdade de oportunidades		
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 26, 29, 31, 127, 128, 131 e 132.
405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Página 130.

Indicadores		Página/Resposta direta
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 2024, 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 2024, não registramos casos de não conformidade com leis ou códigos 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 à violação da privacidade e perda de dados de clientes	Página 40.
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 93.
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 93.
403-3	Serviços de saúde do trabalho	Página 93.
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Página 93.
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Todos os colaboradores, terceiros e visitantes são abrangidos pelo sistema de saúde e segurança do trabalho, exceto diretores, conselheiros e membros dos comitês.
403-9	Acidentes de trabalho	Em 2024, ocorreram 10 acidentes de trabalho, sendo 4 deles de trajeto. A taxa de acidentes foi de 0,47. O cálculo considerou 4.224.556 horas trabalhadas.

Indicadores		Página/Resposta direta
Tema material: Impacto nas comunidades		
Comunidades locais		
413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Página 106.
Tema material: Mudanças climáticas		
Desempenho econômico		
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Página 114.
Energia		
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Página 116.
Emissões		
305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Páginas 115 e 134.
305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Páginas 115 e 134.
305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Páginas 115 e 134.
Conteúdos adicionais		
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Página 121.
303-5	Consumo de água	Página 134.
306-3	Resíduos gerados	Página 134.
401-3	Licença-maternidade/paternidade	Página 130.

Indicadores próprios

Indicadores		Página/Resposta direta
Tema material: Tecnologia e inovação		
ODPV-1	% do CAPEX direcionado para inovação	Página 46.
ODPV-2	% de guias digitais	Página 113.
Tema material: Relacionamento com a rede credenciada		
ODPV-3	Programas de educação continuada para rede credenciada	Página 78.
ODPV-4	Número de visitas técnicas ao dentista	Página 79.
Tema material: Diversidade e inclusão no ambiente de trabalho		
ODPV-5	Plano de ação, com prazo determinado e metas, para aumentar a representação das mulheres na Companhia e em cargos de liderança	Página 96.
ODPV-6	Plano de ação, com prazo determinado, para eliminar as diferenças salariais entre homens e mulheres	Página 96.
ODPV-8	Idade média dos membros dos órgãos de governança corporativa	Conselho de Administração: média de 68 anos. Conselho Fiscal: média de 65 anos. Diretoria: média de 53 anos. Comitê de Auditoria: média de 58 anos. Comitê de Gestão de pessoas: média de 61 anos. Média geral: 61 anos.
ODPV-12	PcD: quantidade total	Página 99.
ODPV-13	PcD: por gênero	Página 99.
ODPV-14	PcD: por categoria funcional	Página 99.
Tema material: Saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores		
ODPV-7	Serviços de apoio à família ou subsídios fornecidos pela empresa	Página 95.
ODPV-15	Dados de doenças ocupacionais	Em 2024, a Odontoprev não teve ocorrências de doenças ocupacionais. O dado não compreende operações no México, colaboradores terceiros e risco psicossocial.

Indicadores		Página/Resposta direta
Tema material: Relacionamento com o cliente		
ODPV-10	Índices de satisfação dos beneficiários	Página 67.
ODPV-11	Quantidade de tratamentos por dia	Página 74.
Tema material: Impacto nas comunidades		
ODPV-19	Quantidade de planos doados	Página 101.
ODPV-20	Quantidade de ONGs apoiadas	Página 101.
ODPV-21	Valor de Investimento Social Privado	Páginas 101 e 111.
ODPV-22	Quantidade de pessoas impactadas direta e indiretamente	Páginas 101 e 106.
ODPV-23	Quantidade de ações sociais realizadas	Página 101.
Tema material: Desenvolvimento dos colaboradores		
ODPV-18	Percentual de colaboradores que receberam treinamento	Página 88.
Conteúdos adicionais		
ODPV-9	Índices de satisfação e de engajamento (participação) da Pesquisa de Clima	Página 85.
ODPV-16	*Turnover* colaboradores (com e sem *call center*)	Sem considerar a equipe do *call center*: 23,7%. Considerando a equipe do *call center*: 57,7%.
ODPV-17	*Turnover* por categoria funcional	Página 126.

Índice SASB

Managed care		Página/Resposta direta
HC-MC-000.A	Número de beneficiários por tipo de plano	Página 120.
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 41.
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 40.
HC-MC-230a.3	Valor total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados à segurança e privacidade de dados	Página 40.
HC-MC-240a.4	Descrição das políticas e práticas sobre o acesso do cliente à cobertura	Página 59.
HC-MC-250a.2	Taxa de retenção de beneficiários de cada tipo de plano	Por se tratar de dado estratégico, a Odontoprev não divulga detalhadamente a taxa de retenção por tipo de plano. De forma geral, destaca-se uma alta taxa de retenção entre clientes corporativos, com cancelamentos em PME geralmente associados ao encerramento das atividades da empresa. Nos planos individuais, a retenção é maior no canal bancário em comparação às lojas de departamento.
HC-MC-250a.3	Percentual de pedidos negados que foram contestados pelos clientes e revertidos	Em 2024, não tivemos casos de reanálise na Ouvidoria.
HC-MC-250a.4	Taxa de reclamações de beneficiários do plano	Em 2024, o Índice de Reclamação (IR) dos beneficiários dos nossos planos, exceto da BBDental, ficou fora da meta estabelecida para o ano, registrando 3,48 em comparação à meta de 3,30.
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 114.

Índice TCFD

Tema	Recomendações TCFD	Página/Resposta direta
Governança	1. Descreva como o Conselho supervisiona os riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas.	Páginas 26, 29 e 35.
	2. Descreva o papel do Conselho na avaliação e gestão de riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas.	Página 26.
Estratégia	1. Riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas que a organização identificou no curto, médio e longo prazos.	Página 114.
	2. Impactos dos riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas sobre os negócios, a estratégia e o planejamento financeiro da organização	Página 114.
	3. Resiliência da estratégia da organização, considerando diferentes cenários de mudanças climáticas, incluindo um cenário de 2 °C ou menos.	Página 114.
Gestão de riscos	1. Processos utilizados pela organização para identificar e avaliar os riscos relacionados às mudanças climáticas	Página 114.
	2. Processos utilizados pela organização para gerenciar os riscos relacionados às mudanças climáticas.	Página 114.
	3. Como os processos utilizados pela organização para identificar, avaliar e gerenciar os riscos relacionados às mudanças climáticas são integrados à gestão geral de riscos da organização.	Página 114.
Metas e métricas	1. Métricas utilizadas pela organização para avaliar os riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas de acordo com sua estratégia e seu processo de gestão de riscos.	Página 114.
	2. Emissões de gases de efeito estufa de Escopo 1, Escopo 2 e, se for o caso, Escopo 3, e os riscos relacionados a elas.	Página 115.
	3. Metas utilizadas para gerenciar os riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas, e o desempenho com relação às metas.	Página 114.

Mapa de ODS prioritários

Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todas e todos, em todas as idades.

- Projeto Sorriso indígena ..... Pág. 102
- Promoção da saúde ..... Pág. 104

Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todas e todos.

- Educação continuada com a rede credenciada ..... Pág. 78
- Programas de desenvolvimento de colaboradores ..... Pág. 88

Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas.

- Valorizar a diversidade com programas inclusivos ..... Pág. 96
- Promover a participação de mulheres em cargos de liderança ..... Pág. 99

Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos.

- Programa Vida leve ..... Pág. 94
- Promover o desenvolvimento e crescimento econômico através do apoio social ..... Pág. 101

Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação.

- Plataforma tecnológica proprietária ..... Pág. 49
- Projeto ERP ..... Pág. 51
- Guardiões da inovação ..... Pág. 53

Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles.

- Promover o acesso à saúde bucal para populações vulneráveis ..... Págs. 102 e 106

Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis.

- Promover o uso eficiente de recursos naturais, com práticas de consumo consciente e gestão responsável de resíduos ..... Págs. 113 e 134

Tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus impactos.

- 100% de neutralização das emissões de GEE ..... Pág. 115

Conservação e uso sustentável dos oceanos, dos mares e dos recursos marinhos para o desenvolvimento sustentável.

- Expedição ondas limpas na estrada ..... Pág. 117

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

- Aderência ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção ..... Pág. 34

Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável.

- Construir alianças estratégicas com ONGs, setor público, academia e sociedade civil para ampliar o alcance e impacto das ações sociais ..... Pág. 101
- Participação ativa em associações do setor. Pág. 119

Créditos

GRI 2-1

Sede
Odontoprev S.A.
Alameda Araguaia, 2.104, 21º andar
Alphaville, Barueri (SP)
CEP 06455-000

COORDENAÇÃO
Relações com Investidores
Sustentabilidade

CONSULTORIA, REDAÇÃO, LAYOUT E TRADUÇÃO
Ricca Sustentabilidade
https://www.linkedin.com/company/riccasustentabilidade/

FOTOS E ILUSTRAÇÕES
Banco de Imagens Odontoprev
Adobe Stock

Contato
ri@odontoprev.com.br
sustentabilidade@odontoprev.com.br

odontoprev