



Relatório de Sustentabilidade 2022



Sumário

- 03 Mensagem do Presidente
- 05 Destaques 2022

01

- 06 **Odontoprev**
- 07 Quem somos
- 12 Modelo de Negócios
- 13 Prêmios e Reconhecimentos

02

- 14 **Governança Corporativa**
- 15 Estrutura de Governança
- 20 Gestão de Riscos
- 22 Ética e Integridade

03

- 26 **Estratégia**
- 27 Vantagens Competitivas
- 30 Inovação
- 35 Desenvolvimento Sustentável

04

- 38 **Desempenho do ano**

05

- 40 **Relacionamentos**
- 41 Clientes
- 44 Dentistas
- 47 Colaboradores
- 58 Sociedade
- 61 Acionistas
- 61 Fornecedores

06

- 62 **Impacto Ambiental**
- 63 Gestão Ambiental
- 66 Expedições Ondas Limpas na Estrada

07

- 68 **Sobre o Relatório**
- 70 Materialidade

08

- 72 **Anexos**
- 73 Anexos dos Indicadores
- 81 Índice GRI e SASB
- 86 Mapa de ODS
- 87 Créditos

Mensagem do Presidente

GRI 2-22

É com muito prazer que apresentamos o nosso Relatório de Sustentabilidade, trazendo a geração de valor aos nossos **8,3 milhões de beneficiários**, fornecedores, investidores, sociedade e meio ambiente, durante o ano de 2022.

O ano foi marcado pela colheita de resultados dos nossos investimentos, **principalmente os relacionados a tecnologia, onde expandimos a nossa produtividade** e também ampliamos nossas ações socioambientais.

Ao longo do ano, alcançamos um **CAPEX de R\$ 71 milhões, representando um aumento de 102% em relação à 2020**. Isso se deu pelos nossos investimentos em tecnologia nos últimos anos focando em maior eficiência da Companhia, o que nos permitiu automatizar mais de 5,7 mil horas de atividades manuais. Acreditamos no poder da inovação, prova disso é o fato de que cerca de

90% dos investimentos (CAPEX) são destinados a projetos envolvendo ideias inovadoras e aporte em tecnologia.

Graças ao nosso resultado financeiro, pudemos expandir os nossos negócios. Aumentamos para 20% a nossa participação societária na MaChiron, voltada para inteligência artificial e *machine learning* na busca de soluções inovadoras para a odontologia. Informamos ao mercado a aquisição de 100% do controle da Papaiz, empresa voltada para diagnósticos odontológicos por imagem, e da Odontored, empresa pela qual atuamos no México.

Somos uma empresa socialmente responsável e preocupada com o bem-estar daqueles em situação de vulnerabilidade. Com isso, doamos mais de 10 mil planos odontológicos e apoiamos mais de 20 instituições, impactando direta e indiretamente mais de 40 mil pessoas.



Rodrigo Bacellar,
Diretor-Presidente da Odontoprev.



Com um olhar para a sustentabilidade, seguimos com o nosso compromisso com o meio ambiente, e alinhados aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) 12 e 14, **lançamos, em parceria com a Sea Shepherd Brasil, o Projeto Expedição Ondas Limpas na Estrada**, que tem como principal objetivo realizar o mapeamento do perfil dos resíduos de todo o litoral do Brasil.

Em quase um ano de projeto, já analisamos mais de **214 praias, cobrindo mais de 4,6 mil km de costa brasileira**. Promovemos 102 mutirões de limpeza, sendo cinco deles com

nosso colaboradores, **coletando mais de 2,2 toneladas de resíduos sólidos**. Por conta do projeto e todo o nosso investimento, somos pioneiros no país e um dos líderes em relação ao engajamento com o ODS 14.

Mantivemos também, em 2022, o nosso **compromisso público em compensar 100% das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), através da compra de créditos de carbono do Projeto Conservação Florestal na Amazônia**, que evita as emissões derivadas do desmatamento em uma propriedade do município de Paragominas (PA).

Os nossos esforços em cuidar da sociedade e dos nossos colaboradores, alinhados às melhores práticas ESG do mercado, nos trouxeram diversos reconhecimentos nos últimos anos. Em 2022, fizemos parte da lista das melhores empresas para se trabalhar pelo Great Place to Work. Pelo quarto ano consecutivo, recebemos o selo *Bloomberg GEI - Gender Equality Index*, dado a empresas comprometidas com ambientes de trabalho inclusivos, e pelo vigésimo ano, conquistamos o prêmio Top of Mind RH, sendo a marca mais lembrada pelas empresas quando se trata de assistência odontológica.

Nosso objetivo é seguir promovendo uma Odontologia de qualidade para cada vez mais brasileiros, com base em nossos valores e conceitos de sustentabilidade. Através da confiança dos nossos *stakeholders* e parceria com nossos colaboradores, sempre com responsabilidade e investindo em novas tecnologias e soluções, queremos despertar o sorriso de todos os brasileiros.

Boa leitura!




RODRIGO BACELLAR,
Diretor-Presidente da Odontoprev.

Destaque 2022



Expedição Ondas Limpas na Estrada

Projeto científico pioneiro

 **2,2 toneladas**
de resíduos
sólidos
coletados



1.726
COLABORADORES



cerca de
70%
DE MULHERES
no quadro de colaboradores



FORMALIZAÇÃO DO
Comitê de
Diversidade



IMPACTO SOCIAL
mais de
10 mil planos
doados



mais de
20 instituições
apoiadas



8,3 milhões
BENEFICIÁRIOS



86,5
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DOS COLABORADORES



Carbono Neutro
DESDE 2020



ATUALIZAÇÃO DA
Matriz de Risco



REVISÃO DO
Código de Conduta Ética



DESEMPENHO
FINANCEIRO



**R\$ 1,96
bilhão**
RECEITA LÍQUIDA
(crescimento de 6,5%)



**R\$ 576
milhões**
EBITDA



**R\$ 452
milhões**
LUCRO LÍQUIDO
(crescimento de 19%)

Odontoprev



- 07. Quem somos
- 12. Modelo de Negócios
- 13. Prêmios e Reconhecimentos

Quem somos

GRI 2-1 | 2-6

Somos a Odontoprev, operadora líder em planos odontológicos na América Latina, com mais de 8,3 milhões de beneficiários.

Com 35 anos de atuação, a Odontoprev nasceu a partir do sonho de cirurgiões-dentistas empreendedores, que vislumbraram a oportunidade de oferecer planos odontológicos a clientes corporativos.

O modelo da Odontoprev é baseado a partir de três pilares:

1 Cuidar do sorriso dos brasileiros

Tornamos o cuidado com a boca uma satisfação pessoal. A sensação de buscar sua melhor versão é a nossa inspiração.

2 Cuidar do dentista

A nossa essência é odontológica. Por isso, a valorização deste profissional está no nosso DNA. Oferecemos todo o suporte para esse parceiro de negócio tão importante.


3 Cuidar do setor

Acreditamos que o setor ainda tem muita oportunidade para crescimento sustentável e adição de valor.

Reunimos uma rede com aproximadamente 27 mil cirurgiões-dentistas credenciados, presente em mais de 2.500 cidades brasileiras, com atuação também no México. Atualmente, administramos e comercializamos planos odontológicos não apenas para os clientes corporativos, através dos benefícios oferecidos pelas empresas, mas também para o grupo de clientes massificados, composto por Pequenas e Médias Empresas (PMEs) e clientes individuais.

Com sede em Barueri (SP), possuímos um portfólio de cinco marcas com atendimento exclusivamente odontológico: Odontoprev, Bradesco Dental, Brasidental, Odonto System e Mogidonto. Cada uma delas tem características próprias, que possibilitam um atendimento cada vez mais diverso e assertivo dos públicos.

+ Saiba mais: [página 12](#).

 Rebeca Silva
(Recepcionista).



Sorriso é o que nos une

Na Odontoprev acreditamos que o sorriso é uma expressão universal de alegria e de bem-estar: ele abre portas, encanta e diz muito por si só.

Em linha com o nosso desejo de despertar cada vez mais sorrisos, realizamos um lançamento especial em 2022, com a divulgação da música proprietária da Odontoprev “Sorriso é o que nos une”, na voz do Diogo Nogueira.

O lançamento fez parte das comemorações de nosso aniversário de 35 anos.

A canção aborda a importância do sorriso e a interpretação de Diogo Nogueira traduz a brasilidade e a leveza da Odontoprev.

+ **Veja o videoclipe da música [aqui](#).**



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.

Nossas marcas



É a nossa operação que atende ao maior número de beneficiários, incluindo:

- **clientes corporativos**, com produtos personalizados;
- **PMEs**, com produtos pré-formatados;
- **clientes Pessoas Física**, por meio de produtos individuais e familiares, oferecidos a partir de parceiros de negócios e canais digitais.

A Odontoprev oferece cobertura em todo o território nacional, com células de atendimento multidisciplinar.

+ **Saiba mais:**
www.odontoprev.com.br/



Com atuação forte no Norte e Nordeste do país, possui competência e experiência comprovadas em mais de 30 anos no mercado de planos odontológicos.

Faz parte do portfólio da Odontoprev desde 2018, oferecendo um produto mais acessível, mesmo para tratamentos mais complexos.

Em 2020, iniciou um processo de expansão por meio do qual começou a atuar em estados do Sudeste. Atende clientes corporativos e individuais, com foco em ofertar serviços odontológicos básicos.

+ **Saiba mais:**
www.odontosystem.com.br/



Em 2013, o Banco do Brasil e a Odontoprev criaram a Brasildental, empresa responsável pela comercialização dos planos na rede de atendimento do banco.

Está presente em todo o território nacional. Tem equipe especializada em saúde bucal e oferece amplo suporte por meio de diferentes canais de atendimento.

+ **Saiba mais:**
bbdental.com.br/



A Mogidonto, operadora de planos privados de assistência odontológica **com sede em Mogi das Cruzes (SP) adquirida em 2021, atua na operação, gestão, administração e comercialização de planos odontológicos.**

Em janeiro de 2022 a Assembleia Geral Extraordinária (AGE) da Odontoprev aprovou a sua incorporação pela Companhia, com autorização da Agência Nacional de Saúde (ANS) e do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) nos termos da legislação vigente.

Por meio da transação, adquirimos também a Boutique Dental, um conjunto de clínicas para prestação de serviços odontológicos, que atua preferencialmente no atendimento de clientes corporativos e individuais da Mogidonto na região do Alto Tietê.

+ **Saiba mais:**
www.mogidonto.com.br/



Os planos odontológicos Bradesco Dental são resultado da integração das atividades desenvolvidas pelo Bradesco e Odontoprev no ramo de assistência odontológica.

Desde julho de 2010, por meio de incorporação societária, a Bradesco Dental passou a ser uma operação Odontoprev.

A Bradesco Dental atende cerca de 4 milhões de clientes corporativos, pequenas empresas e planos individuais.

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

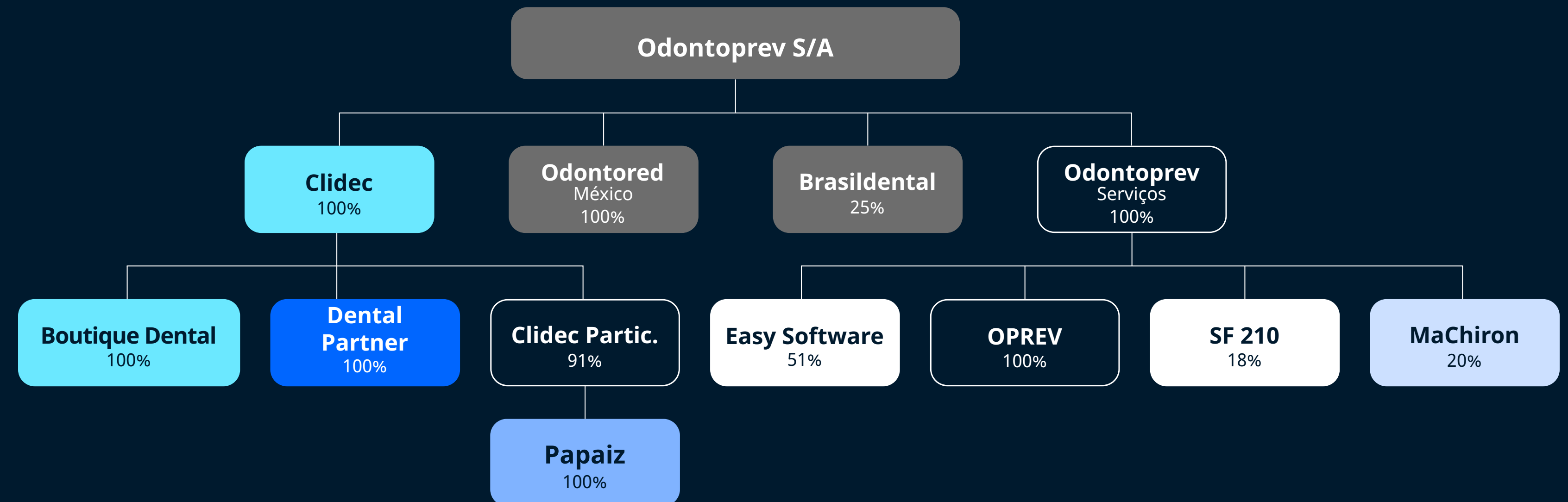


A Prívian é a marca premium da Odontoprev, criada com o propósito de unir qualidade, liberdade e excelência em assistência odontológica de alto padrão para clientes corporativos.

Possui uma rede credenciada exclusiva com selo de qualidade Prívian. Disponibiliza uma solução diferenciada, planos com atendimento especial e exclusivo, e ferramentas que permitem total liberdade de escolha na utilização do benefício.

+ Saiba mais:
www.privian.com.br/

Também fazem parte da Odontoprev outras marcas e negócios relevantes para a cadeia odontológica. Veja a seguir a nossa cadeia de valor dental:



- Operadora dental
- Materiais odontológicos
- Software de gestão para clínicas
- Aplicação de IA e machine learning em processos de auditoria clínica e TI
- Clínicas de atendimento
- Imagens radiológicas
- Demais participações

Aquisições

GRI 2-2



Em agosto de 2022, exercemos o direito de conversão de mútuo em participação societária de 10% do capital social da **MaChiron Desenvolvimento de Sistemas Ltda.**, assinado em 2020. Em adição, realizamos aporte elevando a participação societária da Odontoprev Serviços a 20% da MaChiron.

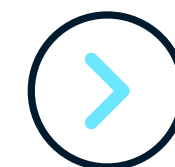
A MaChiron é uma *healthtech* fundada em São Paulo, em 2017, por pesquisadores de Doutorado, especializada em integrar tecnologias por meio da aplicação de inteligência artificial (IA) e *machine learning* para desenvolver soluções inovadoras no campo da Odontologia.



Em outubro de 2022, anunciamos a compra das ações remanescentes da **Odontored**, Companhia por meio da qual atuamos no México, visando a operação, administração e comercialização de planos odontológicos.

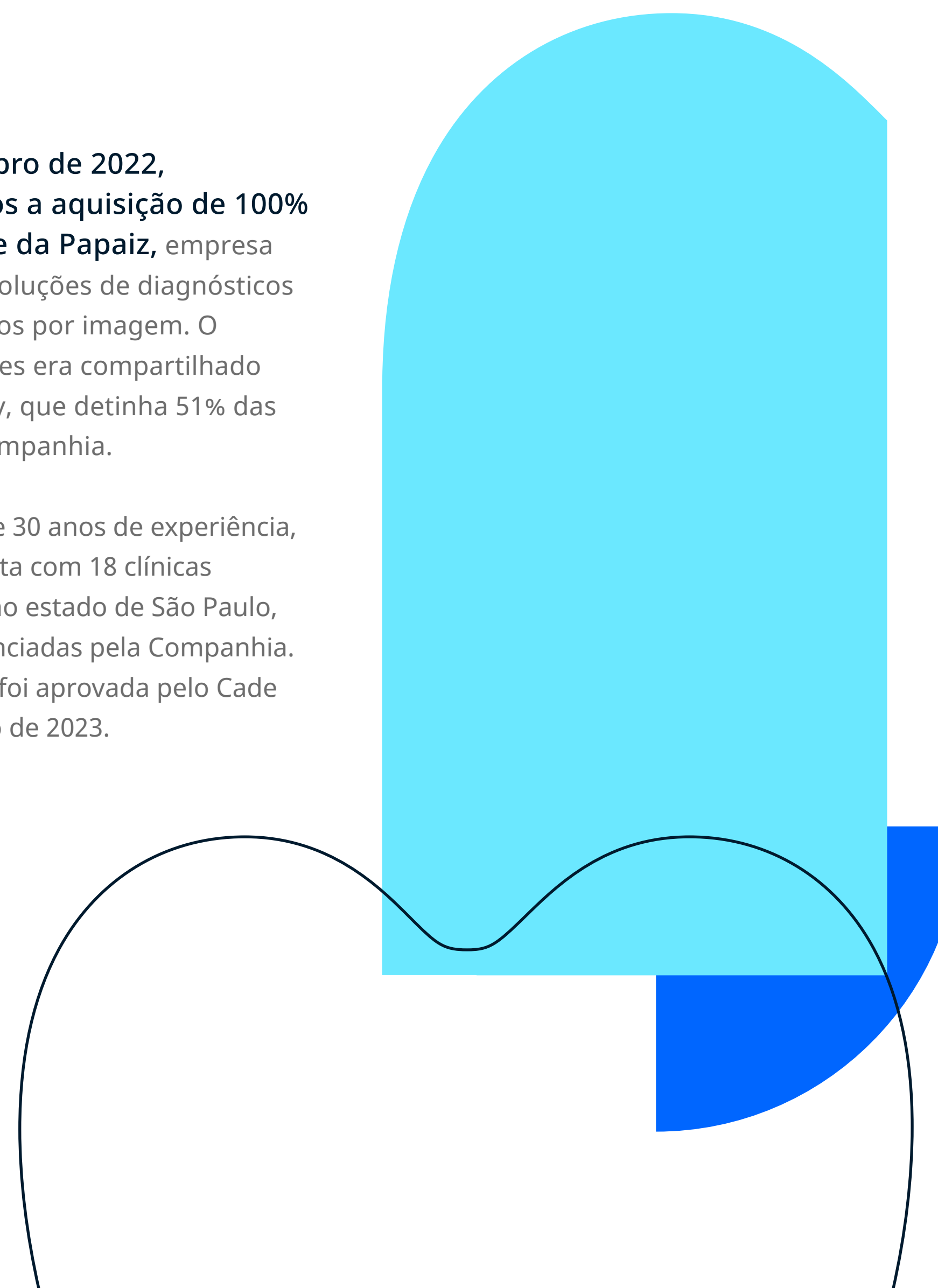
Por meio dessa operação, também adquirimos a totalidade das ações da OPREV, subsidiária que presta serviços especializados relacionados a acidentes e enfermidades, além de serviços atuariais, financeiros, administrativos, comerciais e de administração de riscos.

A Odontored foi constituída em 2009 em joint venture com o grupo Iké, sendo que em 2016, assumimos o controle das suas operações. Com a transação, passamos a ser titulares da totalidade das ações de ambas as controladas localizadas no México.



Em dezembro de 2022, anunciamos a aquisição de 100% do controle da **Papaiz**, empresa focada em soluções de diagnósticos odontológicos por imagem. O controle antes era compartilhado com a Fleury, que detinha 51% das ações da Companhia.

Com mais de 30 anos de experiência, a Papaiz conta com 18 clínicas localizadas no estado de São Paulo, todas credenciadas pela Companhia. A transação foi aprovada pelo Cade em fevereiro de 2023.



Modelo de Negócios



Prêmios e Reconhecimentos

Ao longo de 2022, nossa atuação responsável, com foco em inovação e sustentabilidade, foi reconhecida por meio de uma série de premiações, índices e rankings:

<p> Índice de Equidade de Gênero Bloomberg (GEI)</p>  <p>Pela 4ª vez consecutiva, integramos o Índice de Igualdade de Gênero (GEI) que seleciona empresas comprometidas com um ambiente de trabalho mais igualitário e inclusivo. Para fazer parte do ranking foram selecionadas 484 empresas com sede em 45 países, sendo que apenas 16 são brasileiras.</p>	<p> Prêmio Melhor PMO</p>  <p>Pelo 2º ano consecutivo, nossos projetos foram reconhecidos pelo Prêmio Projeto & PMO do Ano, organizado pela Revista MundoPM. Nessa edição, figuramos como finalistas da categoria Projeto Corporativo com o app 5 Estrelas, e o projeto RPA destacou-se na categoria Projeto Inovador.</p>	<p> 25º Prêmio Top of Mind RH</p>  <p>Pelo 9º ano consecutivo e 20ª vez desde o início do prêmio, conquistamos a premiação na categoria marca mais lembrada no segmento de Assistência Odontológica entre profissionais de Recursos Humanos.</p>	<p> 100+ inovadoras no uso de TI</p>  <p>Pela 3ª vez, entramos no ranking das 100 empresas mais inovadoras no uso de tecnologia do Brasil, ranking organizado pela IT Mídia. Com o objetivo de reconhecer empresas que melhor utilizam a tecnologia para executar projetos inovadores, figuramos no ranking com um projeto que busca compreender a diversidade de clientes de planos individuais por meio de inteligência artificial.</p>
<p> 5ª Edição do Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade</p>  <p>Com o Projeto Despertando Sorrisos, recebemos o Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade da Prefeitura de São Paulo, na categoria Transversalidades.</p>	<p> Prêmio Melhor RH Sudeste</p>  <p>A Diretora de Recursos Humanos da Odontoprev, Rose Gabay, entrou para a lista de profissionais de Recursos Humanos mais relevantes do Sudeste.</p>	<p> Prêmio Época Negócios 360º</p>  <p>Estamos entre as empresas de destaque no segmento de Saúde do ranking anual de Época Negócios 360, que elege as melhores empresas do Brasil em diferentes categorias. Foram avaliadas 420 empresas nos seguintes critérios: inovação, visão de futuro, ESG – Socioambiental, ESG – Governança, pessoas e desempenho financeiro.</p>	<p> Great Place To Work (GPTW)</p>  <p>O Índice GPTW realiza um ranking das empresas considerando o cuidado com os seus colaboradores. Para isso, as empresas passam pelo Programa de Certificação, que visa reconhecer as organizações que mais valorizam as pessoas.</p>

Governança Corporativa

- 15. Estrutura de Governança
- 20. Gestão de Riscos
- 22. Ética e Integridade



Josiane Verônica da Silva Ferreira
e Talissa Jessana Pereira Zonta
(Secretaria Executiva).

Estrutura de Governança

Panorama

GRI 2-9

A Odontoprev é uma empresa de capital aberto, desde 2006, no segmento do Novo Mercado da B3, destinado a empresas que se comprometem com boas práticas de governança.

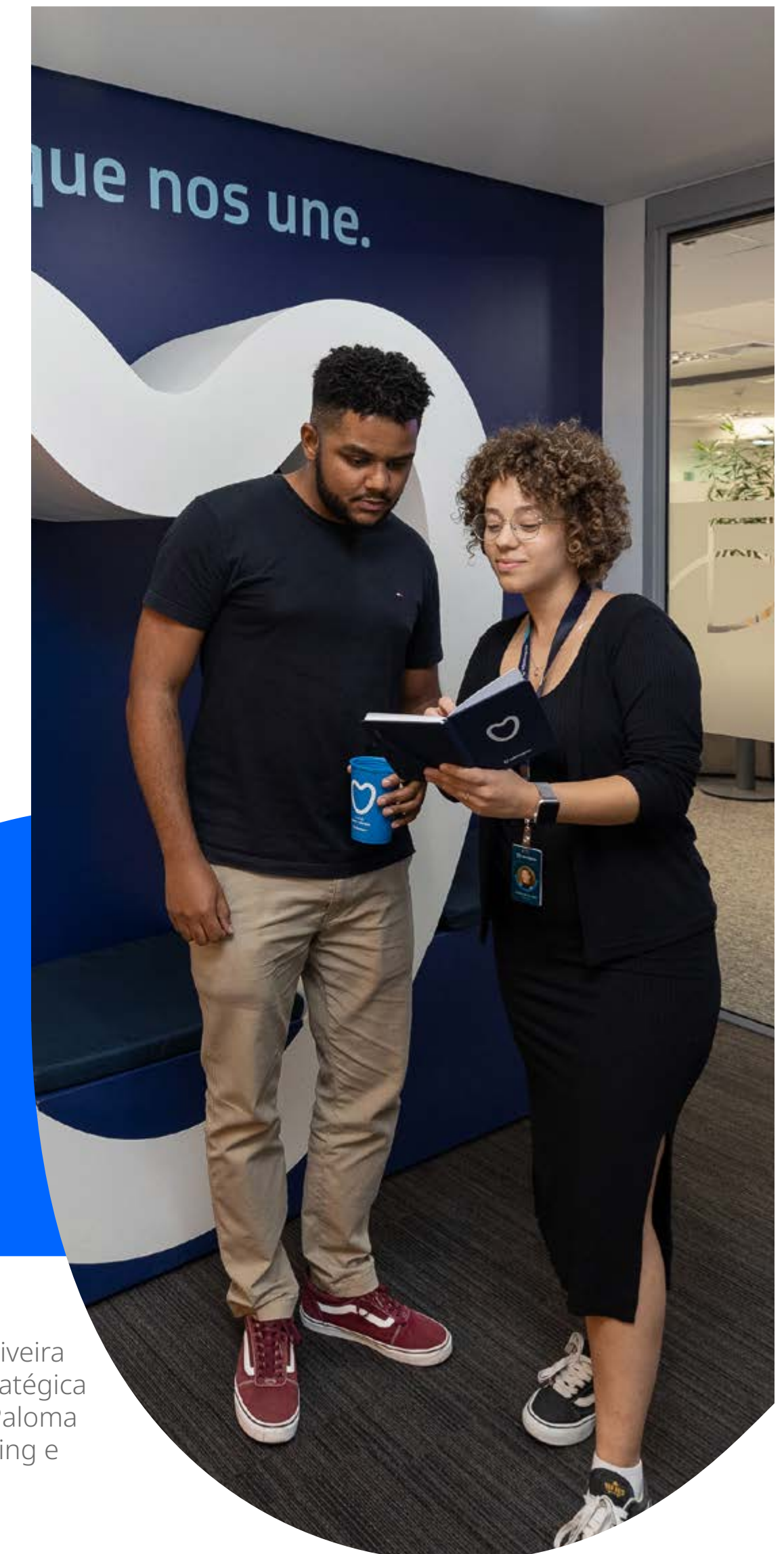
Em busca de garantir continuamente a geração de valor sustentável, adotamos as práticas de governança recomendadas no Código de Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), além de outras boas práticas adotadas internamente.

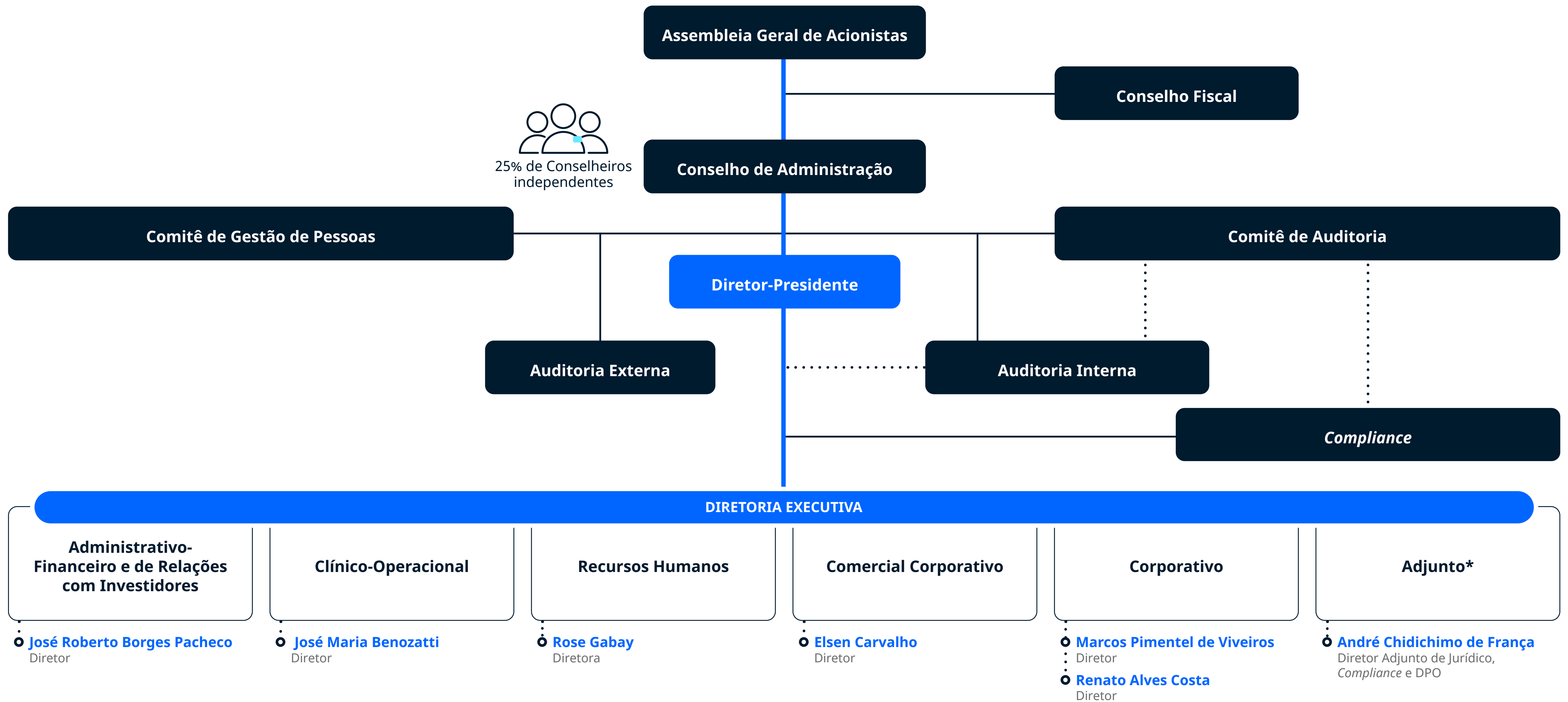
Destaques

- ✓ **Administração profissional e não familiar desde a sua fundação**
- ✓ **Conselho sem função executiva**
- ✓ **25% de membros independentes no CA (2 de 8)**
- ✓ **Regimento Interno para todos os órgãos da alta liderança**
- ✓ **CEO e Presidente do Conselho de Administração distintos**
- ✓ **Canal de denúncias terceirizado**
- ✓ **Auditorias Internas e Externas**



Claudio Henrique Oliveira da Silva (Gestão Estratégica de Atendimento) e Paloma de Carvalho (Marketing e Sustentabilidade).





* Não estatutário

Assembleia Geral dos Acionistas

Com competência para deliberar temas relevantes para negócio, a Assembleia Geral de Acionistas foca em tópicos importantes para a sustentabilidade, o crescimento e a continuidade da Companhia, como: o aumento ou a redução do capital social, as questões financeiras, as fusões e a eleição de membros do Conselho de Administração e Conselho Fiscal.

Conselho de Administração

[GRI 2-10](#) | [2-11](#) | [2-12](#) | [2-13](#) | [2-16](#) | [2-18](#) | [405-1](#)

O Conselho de Administração da Odontoprev é composto por oito membros efetivos (sendo dois independentes) e dois suplentes, eleitos pela Assembleia Geral. O mandato dos Conselheiros é de dois anos, com possibilidade de reeleição. O presidente do Conselho de Administração não possui funções executivas na Companhia.

Para a nomeação dos Conselheiros são considerados critérios como diversidade, independência e competências relevantes para os impactos da organização e para a atuação do Conselho e dos Comitês, além do equilíbrio de membros independentes. Os Conselheiros são avaliados anualmente.

As competências e responsabilidades do Conselho de Administração estão descritas em

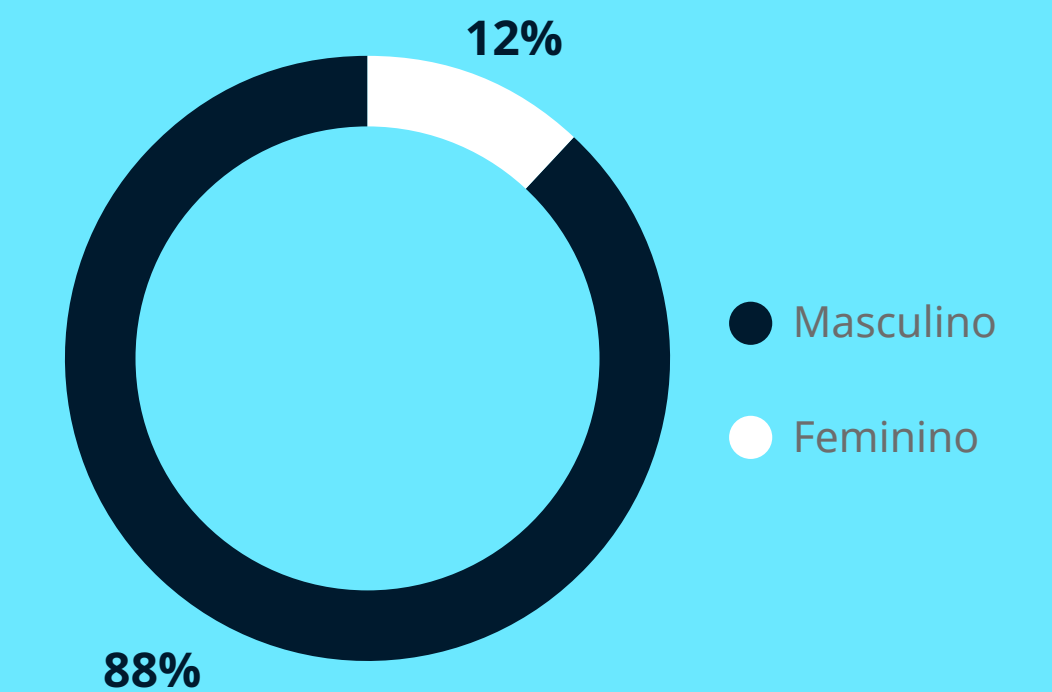
seu *Regimento Interno*. Entre as suas atribuições está o estabelecimento de políticas estratégicas e comerciais gerais, a eleição dos diretores e a fiscalização da gestão de cada um deles.

O órgão também é responsável pela elaboração e aprovação do Propósito, Valores e estratégia. Em relação à gestão de riscos, a área de Gestão de Riscos e Controles Internos realiza reportes da matriz de riscos ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

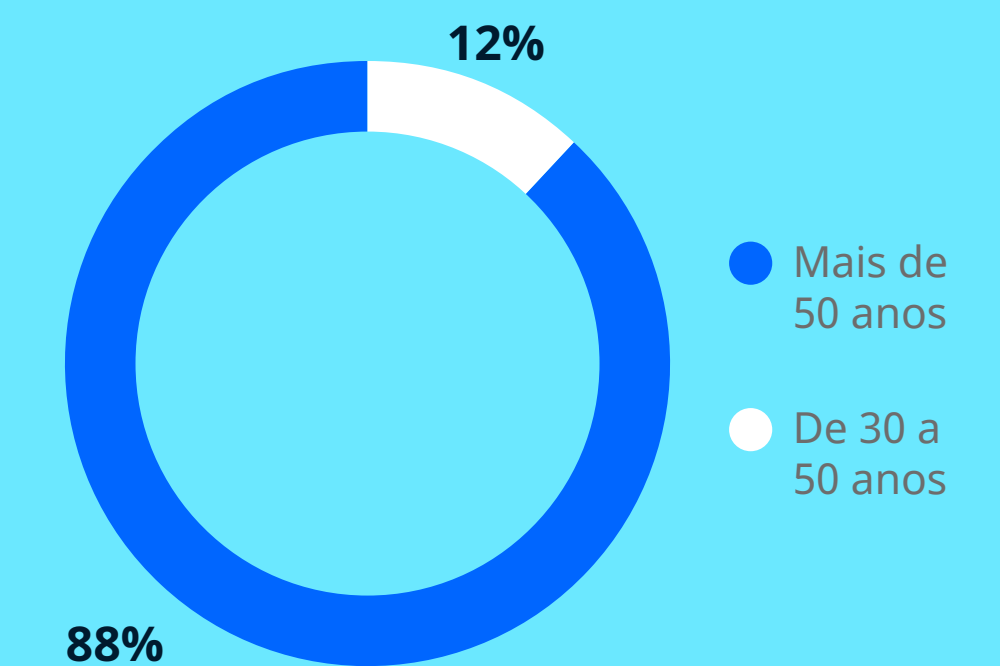
Além disso, são levadas para as reuniões do Conselho as preocupações críticas e principais pontos abordados em relatórios de analistas para reflexões sobre estratégia e condução dos negócios.

O Conselho se reúne, ordinariamente, uma vez por trimestre e, extraordinariamente, quando convocado pelo Presidente ou Vice-Presidente. Em 2022, o Conselho de Administração se reuniu 17 vezes, com 95% de frequência média, considerando apenas membros efetivos.

Composição do Conselho de Administração, por gênero



Composição do Conselho de Administração, por faixa etária



Diretoria

GRI 405-1

Segundo nosso Estatuto, nossa Diretoria é um órgão que poderá ser composto por, no mínimo, quatro e, no máximo, dez membros.

Todos devem ser eleitos pelo Conselho de Administração, com mandato unificado de

dois anos e reeleição permitida. Atualmente, nossa Diretoria é composta por sete membros estatutários e um não estatutário.

As competências e responsabilidades da Diretoria estão descritas em seu *Regimento Interno*.

Conselho Fiscal

Órgão independente da Administração e da Auditoria Externa. Tem como responsabilidade principal fiscalizar os atos dos administradores e analisar as demonstrações financeiras, relatando suas observações aos acionistas.

O Conselho Fiscal possui caráter permanente e a Assembleia Geral Ordinária de cada exercício deve deliberar sobre sua composição, eleger membros e fixar as respectivas remunerações na forma da lei.

É constituído por três membros efetivos e três membros suplentes.

+ Para saber mais sobre as atribuições e competências do Conselho Fiscal, acesse seu *Regimento Interno*.

Comitê de Auditoria

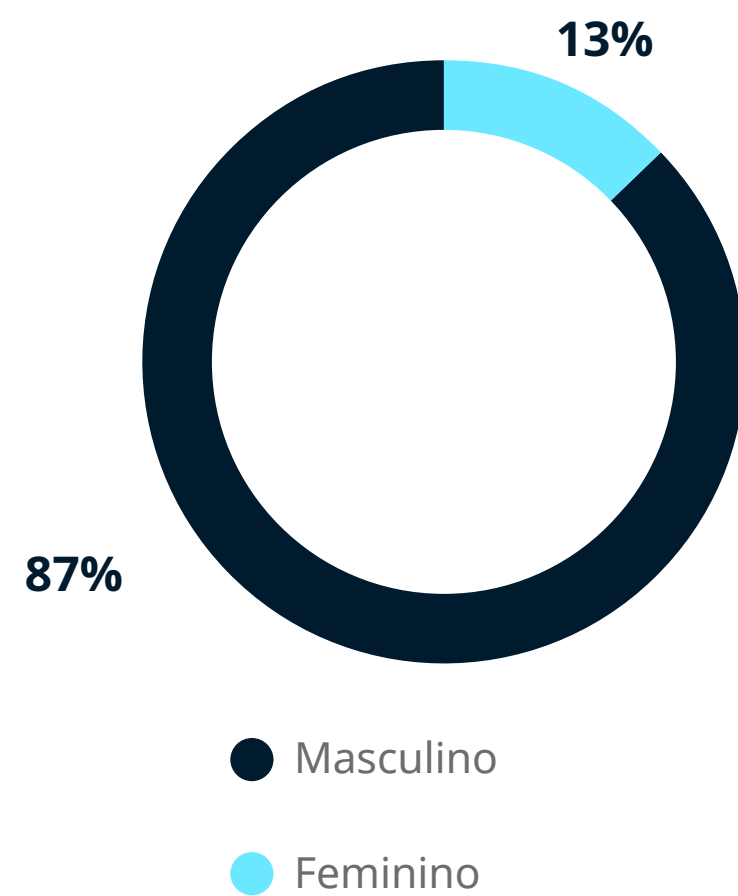
Órgão estatutário independente de assessoramento do Conselho de Administração. Possui caráter consultivo e permanente, atuando na verificação das informações contábeis antes da sua divulgação.

O Comitê de Auditoria reúne-se, ordinariamente, trimestralmente e, extraordinariamente, quando necessário, por decisão própria ou solicitação de qualquer de seus membros.

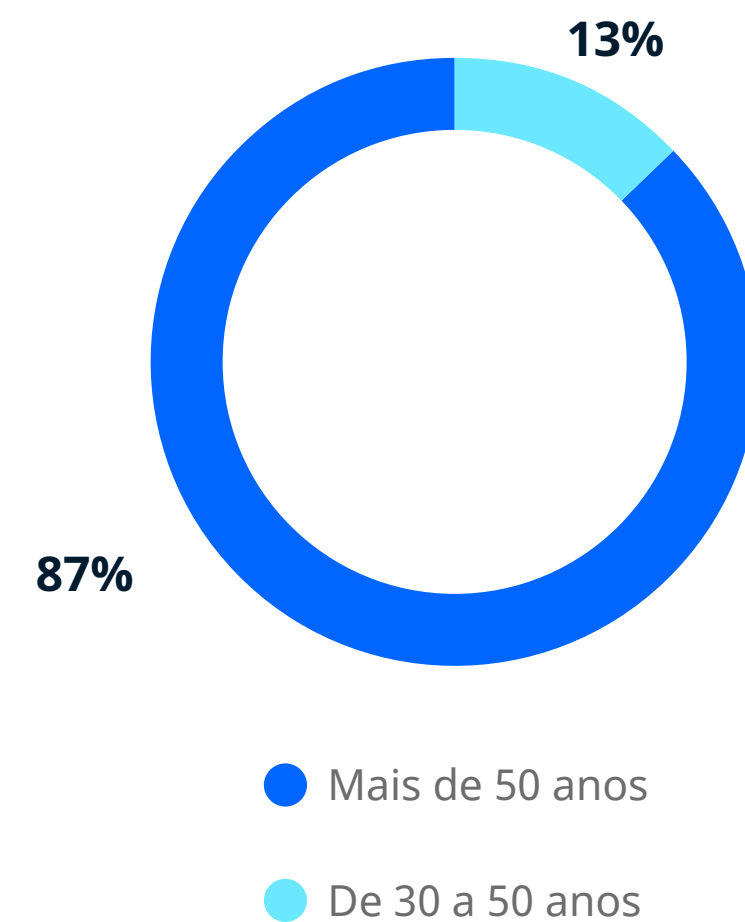
É composto por três membros, que são eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração, com mandato de um ano.

+ Para saber mais sobre as atribuições e competências do Comitê de Auditoria, acesse seu *Regimento Interno*.

Composição da Diretoria,
por gênero



Composição da Diretoria,
por faixa etária



Comitê de Gestão de Pessoas

Órgão independente com caráter consultivo e permanente, cujos membros têm mandato de um ano. Tem como atribuição supervisionar e revisar as políticas e práticas de remuneração dos administradores e assessorar em suas responsabilidades de eleger, avaliar e destituir os Diretores da Companhia, entre outros temas.

O Comitê, que se reporta ao Conselho de Administração, reúne-se, ordinariamente, uma vez por trimestre, e, extraordinariamente, quando convocado pelo Coordenador ou por solicitação de qualquer de seus membros.

O Comitê de Gestão de Pessoas é composto por três membros, sendo um conselheiro independente. Para saber mais sobre as atribuições e competências do Comitê de Gestão de Pessoas, acesse seu [Regimento Interno](#).

Remuneração

GRI 2-19 | 2-20 | 2-21

A remuneração dos órgãos de governança é regida pela Política de Remuneração dos Administradores, que estabelece uma remuneração fixa e variável, seguindo pesquisa de mercado através de consultoria externa, com recomendação do Comitê de Gestão de Pessoas e aprovação do Conselho de Administração.

A remuneração fixa se refere ao pagamento mensal. Já a remuneração variável inclui o ICP (Incentivo de Curto Prazo), com foco nos resultados anuais da empresa, individuais e das células de atendimento ao cliente, e o ILP (Incentivo de Longo Prazo), atrelado ao atingimento de metas trianuais, com pagamento anual. A remuneração variável também está atrelada às pesquisas de

satisfação dos públicos da Companhia. Não possuímos benefício de aposentadoria.

Ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal pagamos apenas a remuneração fixa relacionada ao escopo de suas funções. Não há distinção de remuneração entre seus membros.

À Diretoria Estatutária é devida a remuneração fixa, ICP, ILP e benefícios de acordo com práticas do mercado e nossas políticas. Os membros dos Comitês de Auditoria e de Gestão de Pessoas são remunerados por participação efetiva nas reuniões.

Ana Silvia Rosiello Trojbcz e Roberto Aparecido Simada, Myleide Karolaine Jesus e Nadir da Silva Brito (Time de Implantação).



Gestão de Riscos

GRI 2-12

A Companhia dispõe de Políticas Institucional e Interna de Governança Corporativa, Gerenciamento de Riscos e Controles Internos, para o gerenciamento de riscos da Odontoprev buscando garantir o estabelecimento e disponibilização de processos, metodologias e ferramentas para identificar, categorizar, mensurar, tratar e monitorar as exposições aos riscos emergentes e atuais, possibilitando que os gestores e administradores da Companhia identifiquem e conheçam os principais riscos de suas atividades e adotem as medidas necessárias de tratamento, mantendo tais riscos dentro dos níveis de tolerância aceitáveis.

Após identificado um risco, é realizada sua categorização e mensuração do ponto de vista do impacto e probabilidade de ocorrência (mensuração), os quais são conhecidos e discutidos juntos aos órgãos de governança, de acordo com suas respectivas alçadas e atribuições (Diretoria, Comitê de Auditoria e Conselho de Administração). Utiliza-se uma Matriz de

Riscos de probabilidade e impacto para definir a criticidade de cada risco identificado.

Dentre as medidas necessárias de tratamento dos riscos está a definição de planos de ação pelos gestores e administradores da Companhia. Os planos de ação descrevem as ações de melhorias ou correções que serão adotadas, além de definir os prazos e os responsáveis pela implementação de tais ações.

As áreas de *Compliance*, Gestão de Riscos e Controles Internos e Segurança da Informação e Privacidade de Dados, são integrantes da segunda linha de defesa da Companhia, e, apoiam os gestores e administradores na definição de planos de ação além de realizar o acompanhamento periódico da implementação dessas medidas.

Todo risco identificado, categorizado e mensurado é reportado para a Matriz de Riscos da Companhia, através de sistema computacional de gerenciamento de riscos. A

referida matriz é constantemente atualizada através dos processos de autoavaliação, avaliações realizadas pelas áreas da segunda linha de defesa, auditores internos, auditores independentes, bem como quando da implementação dos planos de ação.

Tanto a Matriz de Riscos quanto a evolução dos planos de ação são monitorados pelos administradores da Companhia.

Não menos importante, o gerenciamento de riscos da Odontoprev inclui programas de conscientização e capacitação de gestores e administradores sobre a cultura de gestão de riscos corporativos, por meio de ações educativas de diversos formatos e complexidades.

Em conformidade com as regras da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e do Novo Mercado em 2022, foi criada a Secretaria de Governança da Companhia, uma estrutura vinculada à diretoria jurídica alinhado a todos os órgãos de governança. A Secretaria de

Governança é responsável pela elaboração e controle de documentos societários, informações sobre a estrutura de governança interna, preenchimento de formulários e questionários, aprovações de políticas, suporte para esclarecimento de dúvidas em questões societárias, suporte para a área de RI, incluindo comunicados ao mercado e interações com a CVM e secretaria de todos os órgãos de governança corporativa.



Categoria de Riscos do Negócio



Estratégico



Imagem



Legal



Mercado



Subscrição



Crédito



Liquidez



Operacional

Cibersegurança e LGPD

[GRI 3-3 | PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS | 418-1 | SASB HC-DY-230a.2 | HC-DY-230a.3 | HC-DY-230a.4](#)

A partir da promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a Odontoprev direciona especial atenção para os temas de segurança da informação, privacidade e proteção de dados. Nesse sentido, em 2022 revisamos e republicamos nossa *Política de Privacidade*, além de contar com outras políticas e normas internas que estabelecem diretrizes, requisitos e controles assertivos para a devida segurança das informações, bem como para o tratamento de dados pessoais e sensíveis dos nossos clientes.

Possuímos um time de colaboradores dedicados à segurança da informação e proteção de dados, que se reporta hierarquicamente ao *Data Protection Officer (DPO)* e funcionalmente à Comissão de Segurança da Informação e Privacidade de Dados, órgão colegiado formado com membros da alta direção.

Além disso, contamos com um *Portal da Privacidade*, onde fornecemos mais informações sobre a privacidade e a proteção dos dados dos nossos clientes e beneficiários,

possibilitando, também, aos titulares de dados exercerem seus direitos garantidos pela regulamentação aplicável.

Toda a atividade de tratamento envolvendo dados pessoais é documentada em um inventário da Companhia, que inclui o tipo de dado pessoal, metodologia de tratamento, pontos de coleta, possível uso compartilhado e transferência internacional, e o período de retenção necessário para atingimento da finalidade de tratamento determinada. Nosso objetivo é garantir a proteção desses dados e a gestão segura e eficaz no tratamento das informações, registros e histórico dos beneficiários e dados de investidores.

Quando estritamente necessário, o compartilhamento de dados será realizado apenas com entidades que possuam contrato ativo com a Odontoprev e que sejam aprovadas em processo de diligência prévia de parceiros e fornecedores.

O tratamento das informações e dados pessoais é baseado nos conceitos de privilégio mínimo, segregação de funções e minimização de informações estritamente necessárias ao atingimento da finalidade determinada de tratamento e apenas pelo período necessário

para atingimento de tal finalidade.

Contamos com uma Política de Riscos de Segurança da Informação, além do Plano de Resposta a Incidentes no âmbito da Política de Continuidade de Negócios da Companhia, de forma que todas as áreas da Odontoprev compreendam os riscos relacionados ao tema e aos procedimentos a serem seguidos em caso de ocorrência de algum incidente.

Ao longo de 2022, nossos processos de controle e avaliação de diretrizes passou por um crescimento em maturidade, investimos em uma avaliação independente de segurança da informação, privacidade e proteção de dados, com base anual. Também revisamos todas as nossas políticas relacionadas ao tema, bem como nosso *Código de Conduta Ética*, para a garantia de diretrizes de privacidade e proteção de dados.

Como resultado de todos esses esforços, não registramos queixas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes, nem tivemos perdas decorrentes de procedimentos legais associados ao tema.

Ética e Integridade

GRI 2-23 | 2-24 | 3-3 | TRANSPARÊNCIA E ÉTICA

Acreditamos que a ética deve pautar as decisões do nosso dia a dia e nortear nosso comportamento diante dos dilemas e da complexidade do mundo atual.

Esse compromisso é estabelecido no nosso Código de Conduta Ética, que serve como guia prático de conduta pessoal e profissional de todos os nossos administradores, colaboradores, estagiários, parceiros e fornecedores de bens e serviços da Odontoprev em suas interações e decisões diárias.

O documento estabelece que a Odontoprev não tolera qualquer ato delituoso ou contrário às leis e normativos vigentes, além de prever que as nossas ações devem ser pautadas por:

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

Dispomos do Termo de Conduta Ética, que deve ser assinado, obrigatoriamente, por todos os colaboradores, fornecedores e parceiros, que declaram conhecimento sobre o Código de Conduta Ética e se comprometem a cumprir suas diretrizes.

Além disso, contamos com a Política de Combate à Corrupção e Demais Atos Ilícitos, no âmbito do nosso Programa de Integridade, que reafirma nosso compromisso no repúdio aos atos de corrupção e demais ilícitos, inclusive fraudes, bem como a promoção do atendimento à legislação vigente sobre o tema.

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

Em 2022, tanto o Código de Conduta Ética, quanto a Política de Combate à Corrupção e Demais Atos Ilícitos foram revisados, estando em linha com a regulamentação vigente, e com as boas práticas.



Em janeiro de 2023, a Odontoprev tornou-se signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto Ethos, um compromisso voluntário assumido por empresas privadas e públicas, com o objetivo de unirem-se na promoção de um mercado mais íntegro e ético e reduzir as diferentes práticas de corrupção.

Conflito de interesses

GRI 2-15

Os colaboradores e lideranças da Odontoprev devem evitar situações em que suas ações possam ser influenciadas pelo interesse pessoal e conflitem com os interesses da Companhia ou de nossos clientes, parceiros, fornecedores e acionistas, ou possam gerar danos à imagem e reputação.

Nesse sentido, questões relacionadas à conflito de interesse são abordadas tanto no Código de Conduta Ética quanto na Política de Transações com Partes Relacionadas da Companhia.

Programa de Integridade

GRI 3-3 | TRANSPARÊNCIA E ÉTICA | 205-1

Em linha com o nosso compromisso com a ética e o combate à corrupção e demais atos ilícitos, mantemos um Programa de Integridade, composto por mecanismos, procedimentos e políticas voltadas a analisar, prevenir, detectar, denunciar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados, principalmente, contra a administração pública, nacional ou estrangeira.

No que se refere ao monitoramento, em 2022, a Odontoprev teve 100% de suas operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção, através do *Compliance Risk Assessment*, e não foram identificados riscos relacionados ao tema considerados significativos.

Também possuímos o Programa de *Compliance*, que tem como foco a garantia do cumprimento das normas regulamentares e processos internos, e possui um cronograma anual, aprovado pelo *Compliance Officer*. O programa inclui comunicações internas e externas, atualização e acompanhamento de treinamentos, e elaboração de documentos

que fortalecem o posicionamento da Companhia sobre integridade.

Nesse sentido, contamos com cartilhas de Conduta Ética para públicos específicos, como a rede credenciada de clínicas/dentistas, corretores e fornecedores, além de materiais focados no relacionamento com agentes públicos.

Realizamos também treinamentos e comunicações relacionados aos riscos de *Compliance*, que buscam fomentar o tema e desenvolver os administradores e colaboradores, capacitando-os a identificar e lidar com dilemas éticos, bem como operacionalizar a aplicação das leis e regulamentação vigente.

Todos os administradores e colaboradores da Odontoprev devem realizar os treinamentos mandatórios de *Compliance* e Conduta Ética. Em 2022, os treinamentos foram atualizados e disponibilizados na plataforma de ensino da Companhia, a “Universidade Odontoprev”. Entre os principais treinamentos realizados em 2022, podemos citar:

- ✓ **Treinamento de *Compliance*:** realizado nos modelos presencial, via videoconferência ou via plataforma de ensino, é mandatório para todos os colaboradores e administradores;
- ✓ **Treinamento de Conduta Ética para colaboradores e administradores:** realizado via plataforma de ensino, o treinamento é disponibilizado na Universidade Odontoprev e é mandatório para todos os colaboradores e administradores, com validade de dois anos para a renovação. Até março de 2023, 1.616 colaboradores estavam com o curso concluído, o que representa 93% do quadro geral de colaboradores;
- ✓ **Treinamento de Conduta Ética para Corretores:** realizado via plataforma de ensino, foi elaborado em parceria com a área Comercial e disponibilizado para todos os corretores e intermediadores.

Políticas e Práticas de Combate à Corrupção

 **100%**

dos colaboradores comunicados

 **73%**

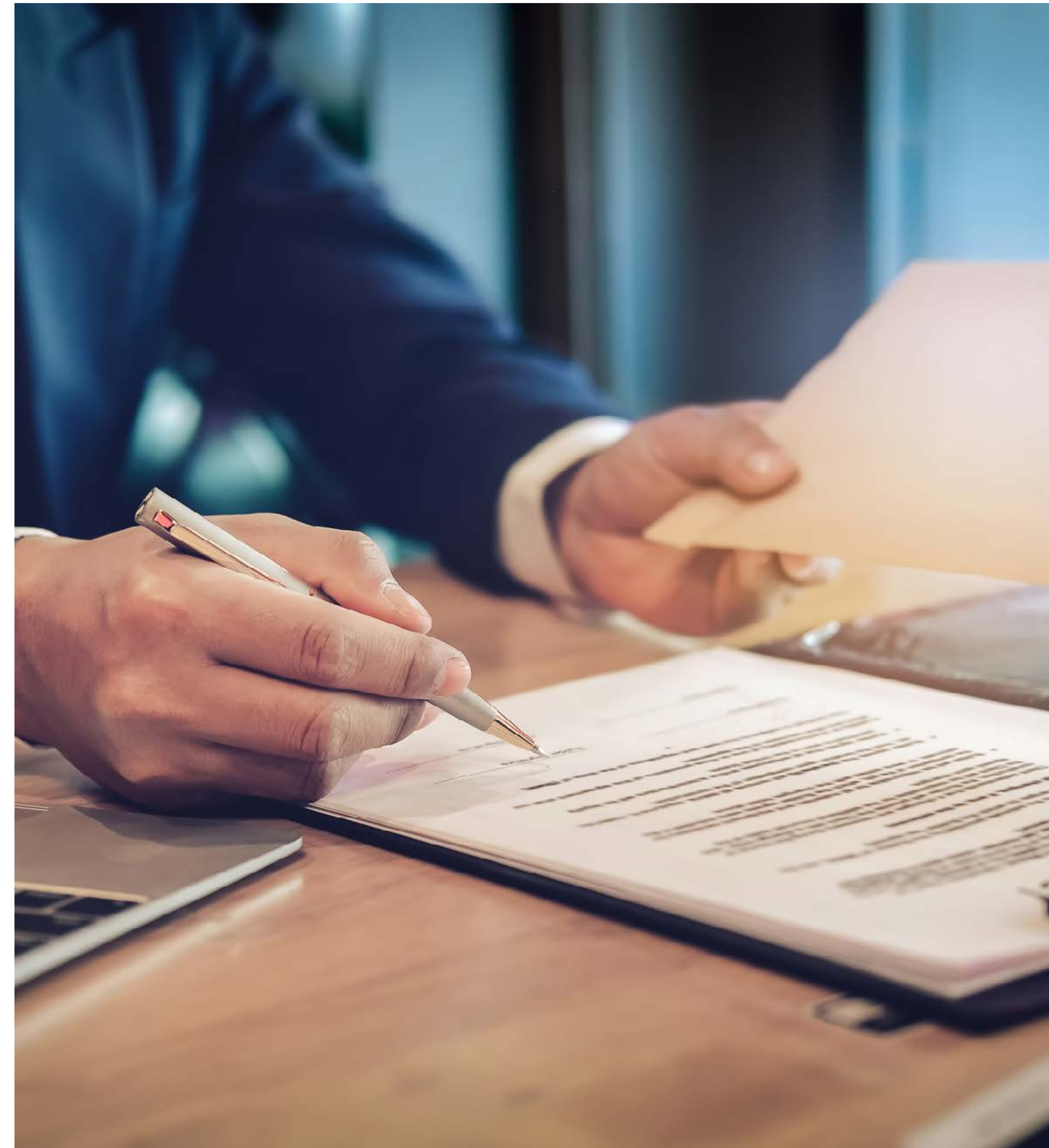
de colaboradores treinados

A gestão dos treinamentos que fazem parte do Programa de Integridade é realizada em parceria pela área de *Compliance* e área de Treinamentos (Recursos Humanos).

Em 2022, realizamos a primeira edição da *Compliance Week*, com uma semana dedicada para a disseminação do Programa de *Compliance*, integridade, cultura da conformidade e conduta ética.

Dentre as ações realizadas, destacamos:

- ✓ **Treinamento para Diretoria e convidados:** Com temas de *Compliance* e Conduta Ética no âmbito de ESG (“ESG – Da Estratégia ao *Compliance*”, ministrado pela consultoria KPMG).
- ✓ **Comunicados:** Durante a semana foram realizadas comunicações sobre os principais temas de *Compliance* e das nossas áreas de Controle (Segurança da Informação e Privacidade de Dados e Gestão de Riscos e Controles Internos).
- ✓ **Café com *Compliance*:** Evento em conjunto com as áreas Segurança da Informação e Privacidade de Dados e Gestão de Riscos e Controles Internos, contou com a participação de 172 colaboradores da Companhia.
- ✓ **Quiz *Compliance*:** Quiz interativo sobre os temas abordados na semana e discutidos durante o evento “Café com *Compliance*”. A partir das respostas, os colaboradores com melhor pontuação foram premiados.



Canal Ético

GRI 2-26 | 406-1

Como parte do Programa de Integridade, a Odontoprev estimula que todos os seus colaboradores relatem qualquer suspeita de irregularidade no ambiente de trabalho ou descumprimento do Código de Conduta Ética, leis ou normas internas.

Para isso, contamos com o Canal Ético, aberto para todos os nossos públicos – administradores, colaboradores, fornecedores, acionistas, beneficiários, rede credenciada, parceiros e público externo. Trata-se de um meio de comunicação seguro que garante o anonimato (caso a pessoa assim desejar), a proteção e não retaliação aos relatores.

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

As denúncias são analisadas por meio de processo formal e as medidas necessárias tomadas de forma imparcial. Após apuradas, as denúncias são avaliadas pelo Comitê de Apuração e Ética e, se necessário, recomendações de melhorias em processos são emitidas e sanções aos transgressores são aplicadas. O Comitê se reporta ao Diretor-Presidente da Companhia. Também são feitas apresentações periódicas sobre o Canal Ético ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

+ As denúncias podem ser realizadas por meio do *site institucional*.

Em 2022, 100% de denúncias ou reclamações relacionadas à discriminação foram apuradas e as medidas corretivas aplicáveis foram adotadas.

Comitê de Apuração e Ética

As denúncias recebidas pelo Canal de Ética são avaliadas pelo Comitê de Apuração e Ética, que tem a responsabilidade de recomendar melhorias nos processos internos e aplicar sanções, quando necessário.

O órgão é composto pelos principais executivos das áreas de Recursos Humanos, Jurídico/*Compliance* e Gestão de Riscos e Controles Internos, e se reporta ao Diretor-Presidente da Companhia.



Estratégia



**A odontologia
pode ser mais.**

- 27 Vantagens Competitivas
- 30 Inovação
- 35 Desenvolvimento Sustentável

Estratégia

Para colocar em prática seu Propósito de impulsionar a odontologia de qualidade, a Odontoprev conta com uma estratégia desenhada para conduzir os negócios no curto, médio e longo prazo, com foco na consolidação da liderança do setor de planos odontológicos no Brasil, gerando taxas de retorno atrativas para os seus acionistas.

Os principais elementos da estratégia são:

- ✓ **Foco exclusivo em planos odontológicos:** concentramos todos os nossos recursos e esforços em apenas uma atividade. Aliado à nossa administração especializada, isso nos confere um profundo conhecimento do mercado, maximizando a qualidade e confiabilidade dos serviços que prestamos, fatores essenciais para o sucesso do nosso negócio. Adicionalmente, conseguimos nos beneficiar das características únicas desse setor, tais como o menor custo individual em relação aos planos médico-hospitalares e maior previsibilidade dos eventos de tratamento odontológico.

- ✓ **Presença em toda a cadeia de valor:** obtendo economias de escala, eficiência de custo, máxima qualidade e confiabilidade dos serviços prestados, fatores essenciais para a sustentabilidade do negócio.

- ✓ **Múltiplos vetores de crescimento e adição de valor:**

- **Crescimento inercial:** pela livre adesão de novos associados e crescimento dos clientes corporativos.
- **Crescimento orgânico:** através de equipe própria de vendas, corretores externos e canais de vendas digitais.
- **Aquisições seletivas:** no ecossistema de planos odontológicos, observando o potencial de sinergia e o nível de adição de valor.
- **Parcerias comerciais e novos canais de distribuição:** abrindo acesso a mercados com baixa penetração de planos odontológicos e elevado potencial de expansão.



Prêmios recebidos em 2022.



Vantagens Competitivas

A Odontoprev é a maior rede de planos odontológicos do país, com foco em cuidar do sorriso dos brasileiros, do dentista e do setor. Para isso, investimos e utilizamos as melhores ferramentas para entregar o melhor serviço, com cada vez mais qualidade, confiança e integridade, para nossos beneficiários.

Acreditamos que, para a sustentabilidade e crescimento contínuo do negócio, devemos possuir uma carteira de clientes diversificada e não concentrada, com foco tanto em clientes corporativos quanto nos massificados. Dessa

forma, nossos clientes nos oferecem uma combinação atrativa de escala e perspectivas de crescimento.

Apresentamos a seguir esses e outros diferenciais que fazem da Companhia a operadora número um em planos odontológicos na América Latina. Como resultado desse trabalho, fomos eleitos por 20 vezes a empresa “Top of Mind de Recursos Humanos” entre profissionais na categoria Convênio de Assistência Odontológica.



Plataforma proprietária tecnológica

Possibilita a avaliação de imagens e documentos eletrônicos de tratamentos realizados pela rede credenciada. O sistema visa ofertar o melhor atendimento para seus beneficiários, garantindo que o paciente receba um serviço de qualidade, de acordo com as melhores práticas odontológicas.

Nossa plataforma própria de tecnologia nos permite:

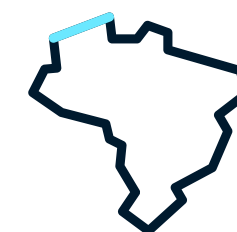
- ✓ **administrar a logística e o relacionamento** com a nossa Rede Credenciada;
- ✓ **acompanhar o desempenho** de cada cirurgião-dentista;
- ✓ **manter um prontuário eletrônico** para cada beneficiário;
- ✓ **acompanhar o histórico de saúde bucal dos nossos associados** e seu relacionamento com a nossa Companhia;
- ✓ **realizar uma administração proativa** de risco clínico e comportamental de associados e cirurgiões-dentistas;
- ✓ **monitorar de perto** a qualidade dos serviços prestados;
- ✓ **revisar todos os procedimentos** realizados;
- ✓ **controlar o comportamento atuarial** da nossa carteira de clientes, mantendo a sinistralidade em níveis adequados; e
- ✓ **gerenciamento de riscos**, através do controle a fraudes.

A condução dos processos é feita por dentistas especialistas, focados em analisar e apoiar o trabalho da rede. A Companhia também conta com o setor de Convergência Digital que, por meio de equipamentos para digitalização desenvolvidos internamente, computadoriza todas as imagens enviadas pela rede.



Ampla rede credenciada e capilaridade de atendimento

Possuímos uma ampla rede qualificada em todo o país, à disposição dos nossos beneficiários. Contamos com mais de 27 mil profissionais de várias especialidades, que seguem o alto padrão de qualidade estabelecido pela Odontoprev, monitorado digitalmente.



Canais de distribuição em todo o Brasil

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

Múltiplos canais de distribuição, em todo o Brasil



Venda direta
Equipe própria



Plataformas
Bancárias exclusivas

 **bradesco**  **BANCO DO BRASIL**



Corretores independentes



Internet



Parcerias com lojas
de departamento

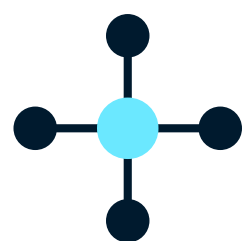


Organizações médicas e
planos de saúde



Plataformas bancárias exclusivas

Além dos vários canais de distribuições, os bancos Bradesco (nosso acionista) e Banco do Brasil também utilizam suas plataformas como canais de venda dos planos odontológicos da Odontoprev, em suas respectivas marcas (Bradesco Dental e Brasidental). Isso nos possibilita aumentar ainda mais a capacidade de distribuição nacional do nosso produto.



Portfólio de produtos diversificado e de alta qualidade

Temos a capacidade de oferecer uma grande variedade de planos odontológicos personalizados e de qualidade, e para atender às diferentes necessidades dos nossos clientes. Oferecemos mais de 400 planos com mais de 100 estruturas de benefícios, o que nos possibilita atrair empresas e associações de todos os tipos e portes, mediante uma adequada relação custo-benefício.



Atuação dos massificados

Apesar da Odontoprev ter sido criada para atender as necessidades do mercado corporativo, desde 2011 disponibilizamos planos para pequenas e média empresas, além de clientes pessoa física. Esse grupo, denominado "massificados", representa melhor rentabilidade, se comparado ao cliente corporativo, e vem crescendo sua participação dentro da nossa carteira e receita ao longo dos anos.



Inovação

GRI 3-3 | TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Como uma empresa que acredita no poder da tecnologia, inovação e criatividade, a Odontoprev procura sempre se alinhar às principais transformações da sociedade e às necessidades dos beneficiários, abordando a inovação como um meio para alavancar e atingir resultados importantes no mercado odontológico.

Nesse sentido, alguns dos nossos principais desafios são promover e fortalecer a cultura de inovação interna, inovar em produtos, processos e serviços, promover inovação em prol de maior sustentabilidade e da satisfação do cliente.

Para isso, contamos com uma área de Inovação, responsável por analisar tendências e comportamentos do mercado e fundamentar a tomada de decisão dentro da Companhia.

Um dos nossos focos é a evolução dos sistemas tecnológicos utilizados, como forma de promover a inclusão digital da rede credenciada e dos beneficiários, incluindo estratégias de transformação digital, como uso de aplicativos e teleorientação.

As evoluções em nossa plataforma proprietária tecnológica ([saiba mais na página 28](#)) são resultado desses esforços, promovendo melhoria no atendimento aos beneficiários e no relacionamento com os cirurgiões-dentistas.

Ao longo de 2022, intensificamos nossos processos e alocamos investimento em inteligência artificial e *machine learning*, por meio de nossa *healthtech* MaChiron ([saiba mais na página 11](#)). Um dos objetivos é melhorar e automatizar os processos internos, tornando a Companhia mais eficiente e auxiliando a combater fraudes.

Nosso foco no tema fica claro ao registrarmos que 90% do CAPEX da Odontoprev são direcionados para a projetos inovadores e de tecnologia.



O resultado desses investimentos é avaliado em dois momentos do projeto: três meses antes do seu encerramento e ao completar doze meses, quando é feita a Medição de Valor. A apresentação desses resultados é realizada anualmente no Evento Geração de Valor, além de constar em um *e-book* lançado com os projetos dos anos e os melhores em cada categoria, que será lançado internamente em 2024. Temos como missão o cuidado com os nossos investimentos e por isso há um *framework* próprio para otimizar a alocação destes recursos, reduzindo desperdícios e maximizando resultados, através de um ambiente saudável centrado em pessoas.

Para além do nosso horizonte interno, buscamos promover a inovação aberta, que visa o desenvolvimento colaborativo do ecossistema de inovação, a partir de conexões com outras corporações e *startups*.

Para os colaboradores, contamos com Inova 360, nossa *newsletter* mensal sobre inovação. Além disso, temos a Trilha de Inovação, encontros mensais com convidados externos para tratar temas relacionados a inovação.

Conheça ao longo das próximas páginas nossos principais programas e iniciativas na área da inovação.

Programas de incentivo à inovação

OdontoPitch

Programa focado no intraempreendedorismo, por meio do qual qualquer um dos colaboradores pode apresentar ideias de projetos inovadores, de maneira individual ou em grupo. Para engajar o time, a iniciativa conta com encontros, workshops e premiações. No ciclo 2021/2022, o programa ganhou uma nova metodologia, com a possibilidade de investimentos para a execução das ideias inovadoras apresentadas.

Resina Lab

Nosso laboratório de experimentação e inovação aberta tem o intuito de conectar as áreas à *startups* que possam ajudar a resolver seus desafios e atender novas oportunidades. Dessa forma, o processo inicia com a validação de hipóteses por

meio de testes rápidos, para depois avaliar a escalada da solução. Em 2022, foram realizadas 33 conexões com *startups* do ecossistema e estruturamos três experimentações.

Geração de Valor

O evento Geração de Valor ocorre anualmente para divulgar os resultados de todas as iniciativas e projetos de inovação e tecnologia realizados na Companhia e celebrar as conquistas, refletir sobre as lições aprendidas e promover o reconhecimento das equipes e projetos destaque. Como parte do evento, realizamos um painel de debate sobre o tema, envolvendo pessoas renomadas do mercado.



♥ Erika Aparecida Melo Domiciano, Mariana Andrade de Souza, Cristiano de Moraes, Felipe Anderson Anacleto da Silva, Rodrigo Faria de Carvalho e Matheus Távora de Miranda Jacobini (Time do Escritório de Projetos).

Em 2022, contamos com o envolvimento direto de 200 colaboradores e apresentamos 33 projetos finalizados no Geração de Valor, que contaram com o envolvimento de 21 equipes.



Hackadonto

Maratona de inovação e criatividade da Odontoprev que teve a sua primeira edição em 2022. Com foco em diferentes perfis profissionais, de dentro e fora da Companhia, tem o objetivo de idealizar, desenvolver e prototipar soluções para desafios do nosso dia a dia. Em 2022, foram apresentadas seis ideias, que geraram conexões com *startups* e direcionamentos para áreas internas para aplicação das soluções na operação.

+ Assista ao vídeo do evento no [YouTube](#).



Gabriel de Deus Rocha,
Vanessa Ferreira de Jesus e
Fernanda Bachman
(Time de Inovação).

Projetos inovadores

Dentista online

Nosso portal de comunicação com o dentista, por chamada de vídeo ou mensagem, com a finalidade de tirar dúvidas e fornecer orientações sobre procedimentos dentários em tempo real. Implantado durante a pandemia, em 2022 passou por um processo de atualização para se tornar mais eficiente, e principalmente, mais acessível para pessoas que não possuem tanta afinidade com aplicativos e tecnologia.

Atendimento aos beneficiários

Continuamos investindo na omnicalidade do atendimento fazendo com que os clientes possam decidir, a cada momento, qual é a melhor forma de se comunicar com a Companhia. Nesse sentido, avançamos ao longo do ano em canais como o aplicativo do beneficiário, a Central de Atendimento, o Portal do Beneficiário e o atendimento via *chatbot*.

Conexão com *startups*

Em 2022, estabelecemos parceria com a startup Nuvidio, que oferece uma solução de vídeo atendimento e vídeo *commerce*. A plataforma nos auxilia na melhoria da gestão e da experiência do cliente. Para a área de agenciamento, a ferramenta trouxe mais gestão e possibilidade de uso de dados para a operação. Para os clientes, entregou um atendimento humanizado em plataforma confiável e de fácil acesso.

Robotização

Nos últimos anos, a Odontoprev passou a investir em robotização para agregar valor à operação, no sentido de automatizar fluxos processuais e repetitivos, principalmente aqueles que exigem velocidade e precisão.

A Companhia utiliza o sistema *Robotic Process Automation (RPA)*, e em 2022 adotamos mais de 50 novos robôs, o que nos possibilitou automatizar 5,7 mil horas de atividades em 24 áreas da Companhia.

Member Get Member

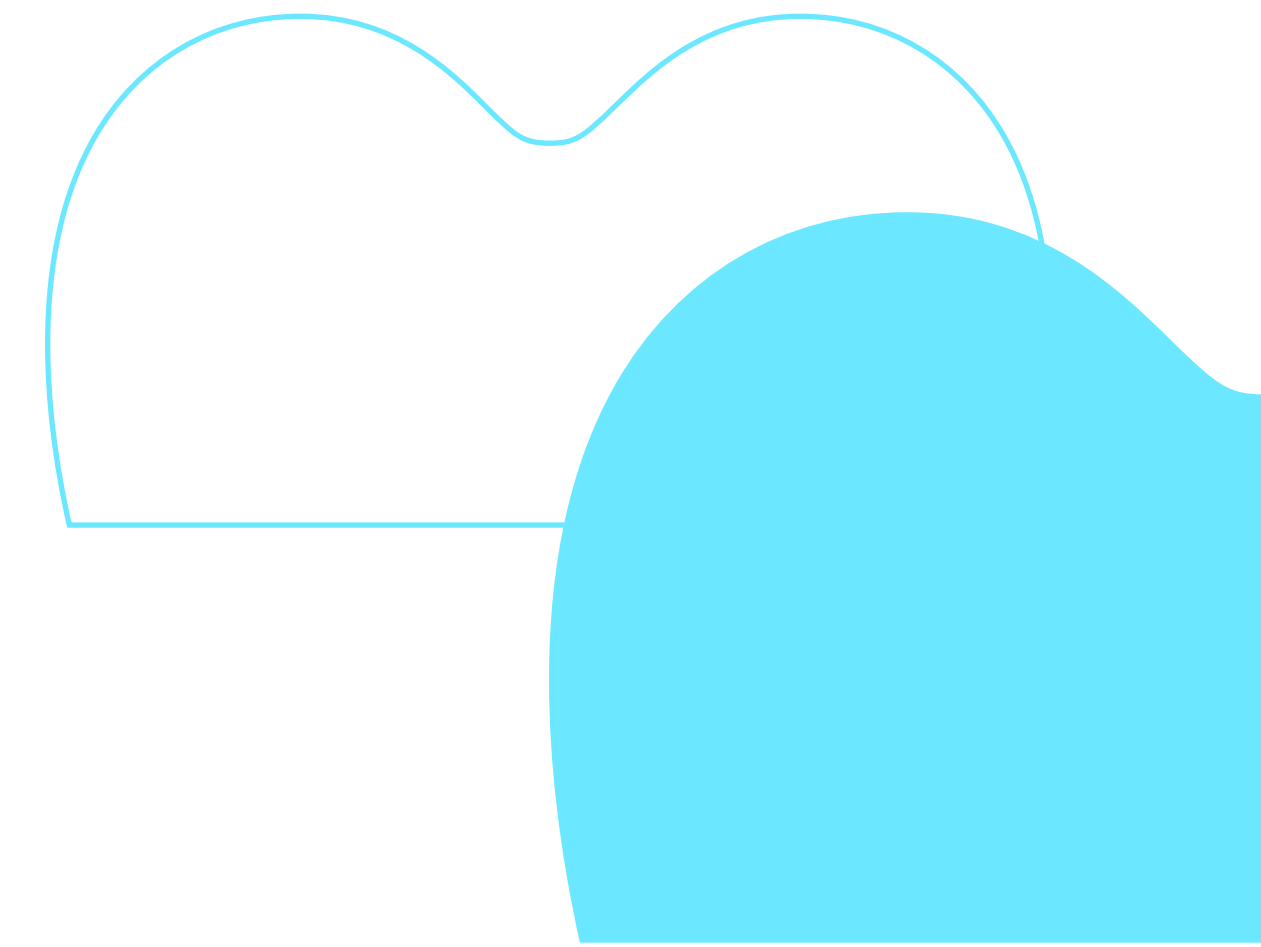
Programa nos moldes “indique e ganhe”, foi idealizado a partir do OdontoPitch ([saiba mais na página 31](#)). A iniciativa possibilita que o colaborador da Odontoprev indique um plano para seus conhecidos via aplicativo, com um retorno por cada vida convertida. Para cada conversão, a pessoa que indicou recebe pontos para trocar por vantagens na plataforma Lívolo. Até fevereiro de 2023, contamos com a participação de 90 colaboradores e 61 indicações.

Guias Digitais

Atualmente, nossas Guias de Tratamento Odontológico (GTO) podem ser feitas de forma 100% digital, através do nosso aplicativo. Além da praticidade e agilidade, esse processo nos ajudou a obter economia em impressão gráfica, postagem de correspondência às clínicas e armazenamento. Em 2022, 61,4% das GTOs foram enviadas de forma digital, o que corresponde a mais de 2 milhões de guias no ano. Ainda recebemos, esse ano, cerca de 383 mil solicitações de exames em papel,

utilizando aproximadamente 191 mil folhas de papel (equivalente a nove árvores).

Além de facilitar no dia a dia da Companhia, a Solicitação Online (SOL) de Exames Radiológicos e as Guias de Tratamento Odontológico também trazem outros tipos de benefícios. São processos que, no formato digital, evitam impressões, contribuindo para a economia de papel e, conseqüentemente, colaboram com a redução de emissão de CO₂ na atmosfera. Ao todo, em 2022, registramos mais de 3 milhões de solicitações de exames online.



Guias digitais

	2022				2021				2020			
	Solicitações de exames	%	Economia em folhas de papel	Árvores evitadas	Solicitações de exames	%	Economia em folhas de papel	Árvores evitadas	Solicitações de exames	%	Economia em folhas de papel	Árvores evitadas
Sistema	1.086.973	28,6%	543.487	25	1.080.838	36,7%	540.419	25	954.648	46,0%	477.324	22
GTO Digital	2.334.823	61,4%	2.334.823	106	1.574.360	53,5%	1.574.360	72	820.740	39,6%	820.740	37
Total	3.421.796	90,0%	2.878.310	131	2.655.198	90,2%	2.114.779	97	1.775.388	85,6%	1.298.064	59

Nota 1: Folhas de papel e árvores foram poupadas através de envio de documentos via sistema e GTO digital.

Everest

O projeto tem como objetivo realizar a migração sistêmica do ERP Odontoprev para o Oracle ERP Cloud. Com essa mudança, passamos a utilizar uma solução mais moderna tecnologicamente, com inteligência artificial, assistentes digitais e automações inteligentes.

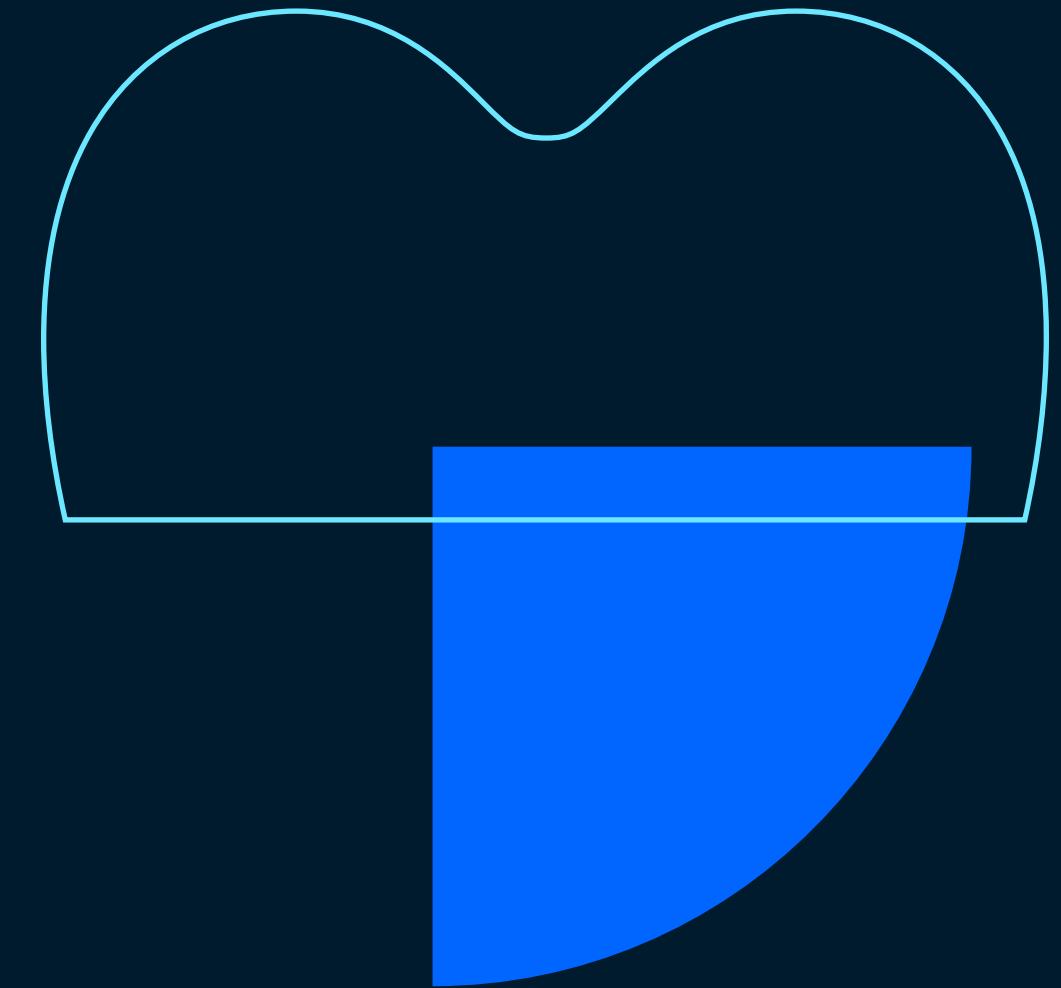
A plataforma nos possibilita rastreabilidade das informações em um único sistema e garante a continuidade do nosso negócio. Sua implementação atinge 100% da Companhia, inclusive na unidade do México.

Inteligência Artificial

Desde 2019, investimos no uso e na evolução da inteligência artificial em nossos processos, nos apoiando em eficiência, gestão de qualidade e robotização de análise dos tratamentos e monitoramento da saúde bucal dos beneficiários.

A utilização contínua da tecnologia contribuiu para aumentar a produtividade e assertividade na análise dos tratamentos e procedimentos, além de garantir a segurança de dados e processos da Odontoprev. A inteligência artificial também possibilita uma segunda opinião, com competência igual ou superior à de um especialista.

Além disso, em 2022 realizamos uma série de iniciativas internas relacionadas ao tema:



Comunidade de Práticas

Promoção de troca de experiências e boas práticas em projetos

- ✓ 16 encontros e 17 horas
- ✓ Média de 40 participantes
- ✓ Satisfação de 4,8 (0 a 5)



Workshops e Treinamentos

Encontros abertos para toda TI, com temas latentes no Mercado

- ✓ 15 encontros e 19 horas
- ✓ Média de 50 participantes
- ✓ Satisfação de 4,7 (0 a 5)



Trilhas de Certificação

Encontros de preparação para interessados nas certificações ágeis

- ✓ 4 encontros e 35 horas
- ✓ 107 participantes
- ✓ 31 certificações oficiais fornecidas

Desenvolvimento Sustentável

GRI 2-12 | 2-13

Na Odontoprev acreditamos que as empresas têm um papel fundamental na promoção do desenvolvimento sustentável, ao atuar no monitoramento e na redução dos impactos ambientais causados por suas atividades, bem como na ampliação do seu impacto social positivo.

Por isso, temos o compromisso com a sustentabilidade, enxergada como um processo contínuo de geração de valor, que busca o equilíbrio entre as esferas econômica, social e ambiental, de forma a impactar positivamente o setor, a sociedade e o meio ambiente.

Buscamos fazer isso de forma colaborativa com nossos clientes, beneficiários, rede de dentistas, corretores, fornecedores e colaboradores, sempre pautados pela inovação e melhoria contínua dos nossos serviços.

Com esse objetivo, contamos com uma *Política de Sustentabilidade*, aprovada pelo Conselho de Administração, que estabelece as premissas, diretrizes e governança

de sustentabilidade na Companhia. O documento alinha a nossa estratégia de negócios às nossas obrigações perante a sociedade, garantindo que a sustentabilidade seja inerente a todos os processos decisórios.

Quanto à gestão dos temas, a Diretoria de Tecnologia, Marketing e Sustentabilidade responde diretamente ao Diretor-Presidente.

Nesse sentido, nosso propósito é impulsionar a odontologia de qualidade, incentivando o cuidado com a boca e com o sorriso dos brasileiros, sendo essa uma questão social de extrema relevância em nossa trajetória. Esse objetivo é ainda mais importante quando identificamos que apenas 15% dos brasileiros possuem um plano dental, número que se encontra desproporcional à grande oferta de serviços odontológicos disponível no país.

Ainda relacionado ao nosso impacto social, tomamos medidas que incluem boas práticas em relação aos direitos humanos,

questões trabalhistas, gestão ambiental e medidas anticorrupção. Em 2021, criamos o nosso Comitê de Diversidade, formalmente estabelecido em 2022, o que também representou um grande marco para a Companhia (*saiba mais na página 48*).

Além disso, desde a nossa fundação procuramos adotar medidas em prol da conservação do meio ambiente. Ao longo de 2022, seguimos neutralizando 100% das nossas emissões de Gases Efeito Estufa (GEE) por meio de créditos de carbono, o que representa um diferencial da Companhia em termos de práticas ESG (*saiba mais na página 63*).

Durante o ano, lançamos também o Projeto Expedição Ondas Limpas na Estrada, em parceria com a Sea Shepherd Brasil, contribuindo para a geração de dados científicos pioneiros sobre a situação dos resíduos no litoral brasileiro. (*saiba mais na página 66*).



Gustavo Mattos Liboa (Tecnologia da Informação), Ismaelita Silva Santos (Cadastro), Thais Metidieri Piellusch Savian (Marketing e Sustentabilidade) e Francisco Freire da Cunha Pereira (Marketing e Sustentabilidade).

Pacto Global e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Desde 2008, a Odontoprev é signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), uma iniciativa que visa engajar organizações do mundo todo em prol de dez princípios relacionados ao desenvolvimento sustentável, em temas como Direitos Humanos, Combate a Corrupção e Meio Ambiente.

Em nossa Política de Sustentabilidade, também temos o compromisso de alinhar nossas ações à Agenda 2030 da ONU, que visa engajar países, empresas, instituições e sociedade civil em prol dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Eles incluem temas como a erradicação da pobreza, o combate às mudanças climáticas e a preservação dos recursos naturais.

A seguir, confira como nossas ações se relacionam com os ODS:



ODS 3 - Saúde e Bem-Estar

Considerando aplicar o acesso à saúde bucal, a Odontoprev busca investir em inovação, sendo pioneira na iniciativa de teleatendimento para odontologia.

Internamente, oferecemos para nossos colaboradores plano de assistência-médica e odontológica, parcerias com academias e app para terapia online. Também implementamos ações de saúde, bem-estar e qualidade de vida, incluindo programas voltados para *home office*, *home based* e o Vida Leve. Dessa forma, promovemos o autocuidado e disseminamos informações sobre saúde.

+ Saiba mais em [Relacionamentos](#).



ODS 4 - Educação de Qualidade

Buscamos, como Companhia, potencializar as habilidades e competências técnicas e profissionais para aumentar as oportunidades de crescimento e motivar o empreendedorismo dos nossos colaboradores.

São realizados treinamentos com frequência, de maneira que mantemos os profissionais informados e geramos valor para o nosso negócio.

+ Saiba mais em [Sociedade](#).



ODS 5 - Igualdade de Gênero

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

Em 2022, seguimos com o programa OdontoPlural para a busca de Equidade. Ainda nesse ano, fomos listados pela 20ª vez no índice da Bloomberg GEI, onde são selecionadas empresas do mundo inteiro que são reconhecidas como referências em igualdade de gênero.

+ Saiba mais em [Colaboradores](#).



ODS 8 - Trabalho Decente e Crescimento Econômico

Somos uma Companhia economicamente sustentável, com resultados condizentes com nosso modelo de negócio, que apoiam a geração de valor para nossos públicos. Além disso, em linha com nossos programas voltados para *home office* e *home based*, seguimos oferecendo condições adequadas para os nossos colaboradores, nos atentando para oferecer boa estrutura física, oportunidades de crescimento profissional e remuneração justa.

+ Saiba mais em [Desempenho e Relacionamentos](#).



ODS 9 - Indústria, Inovação e Infraestrutura

Tendo como um dos principais incentivos à inovação, a Companhia incentiva o fortalecimento da pesquisa científica e busca desenvolver e aplicar processos e soluções tecnológicas em seus processos. Dessa forma, monitoramos continuamente desenvolvimentos e inovações da indústria e do setor, para que possamos implementá-las no nosso negócio.

+ Saiba mais em [Inovação](#).



ODS 12 - Consumo e Produção Responsáveis

A Odontoprev preza pela conscientização de seus colaboradores e rede credenciada no tocante ao consumo responsável. Aos seus colaboradores, a Companhia oferece campanhas internas sobre consumo de energia, água, papel e descarte de lixo. À rede credenciada, oferecemos a tecnologia *uploader* para imagens de raio-x e a digitalização de procedimentos e solicitações.

+ Saiba mais em [Dentistas](#).



ODS 13 - Ação Contra a Mudança Global do Clima

Tendo a sustentabilidade como um norteador, seguimos neutralizando 100% das nossas emissões, através do nosso projeto Carbono Neutro. Cerca de 18,2 mil tCO₂ já foram compensados até 2022 pelo cancelamento voluntário de créditos de carbono, por meio do Projeto Conservação Florestal a Amazônia.

+ Saiba mais em [Impacto Ambiental](#).



ODS 14 - Vida na Água

Atenta aos movimentos da agenda ESG, a Odontoprev lançou o Projeto Expedição Ondas Limpas, em parceria com a Sea Shepherd, a fim de realizar um diagnóstico da situação dos resíduos em toda a costa brasileira.

+ Saiba mais em [Impacto Ambiental](#).



ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes

A Companhia faz parte do Novo Mercado desde 2006 e mantém boas práticas de governança corporativa, alinhadas a rigorosos padrões internacionais. Além disso, também somos signatários Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto Ethos, assumindo o compromisso da promoção de um mercado mais ético.

+ Saiba mais em [Governança Corporativa](#).



ODS 17 - Parcerias e Meios de Implementação

A Odontoprev possui parceria com o A.C. Camargo Câncer Center desde 2017 para a busca pelo diagnóstico precoce de câncer bucal e, além disso, oferecemos tratamentos odontológicos em parceria com 20 instituições, além do apoio à Turma do Bem. Em parceria com o Rede Tênis Brasil, atualmente são doados 1.200 planos odontológicos para os jovens e crianças da rede. Esses são apenas alguns exemplos de boas práticas sociais que a Odontoprev implementa.

+ Saiba mais em [Sociedade](#).



Desempenho do ano



Dulcea
Aparecida Alves
Datilo (Facilities)
e Tamara
Beitum da Silva
(Compras).

Desempenho do ano

A Odontoprev encerrou o ano de 2022 com receita líquida de R\$ 1,96 bilhão, o que representa um crescimento de 6,5% em relação ao ano anterior.

Em 2022, atingimos a marca de 8,3 milhões de beneficiários, com adição líquida de 334 mil vidas. A composição da nossa carteira de beneficiários foi de 71% no segmento corporativo e 29% no segmento massificado, de PMEs e Planos Individuais. O tíquete médio do ano foi de R\$ 20,72.

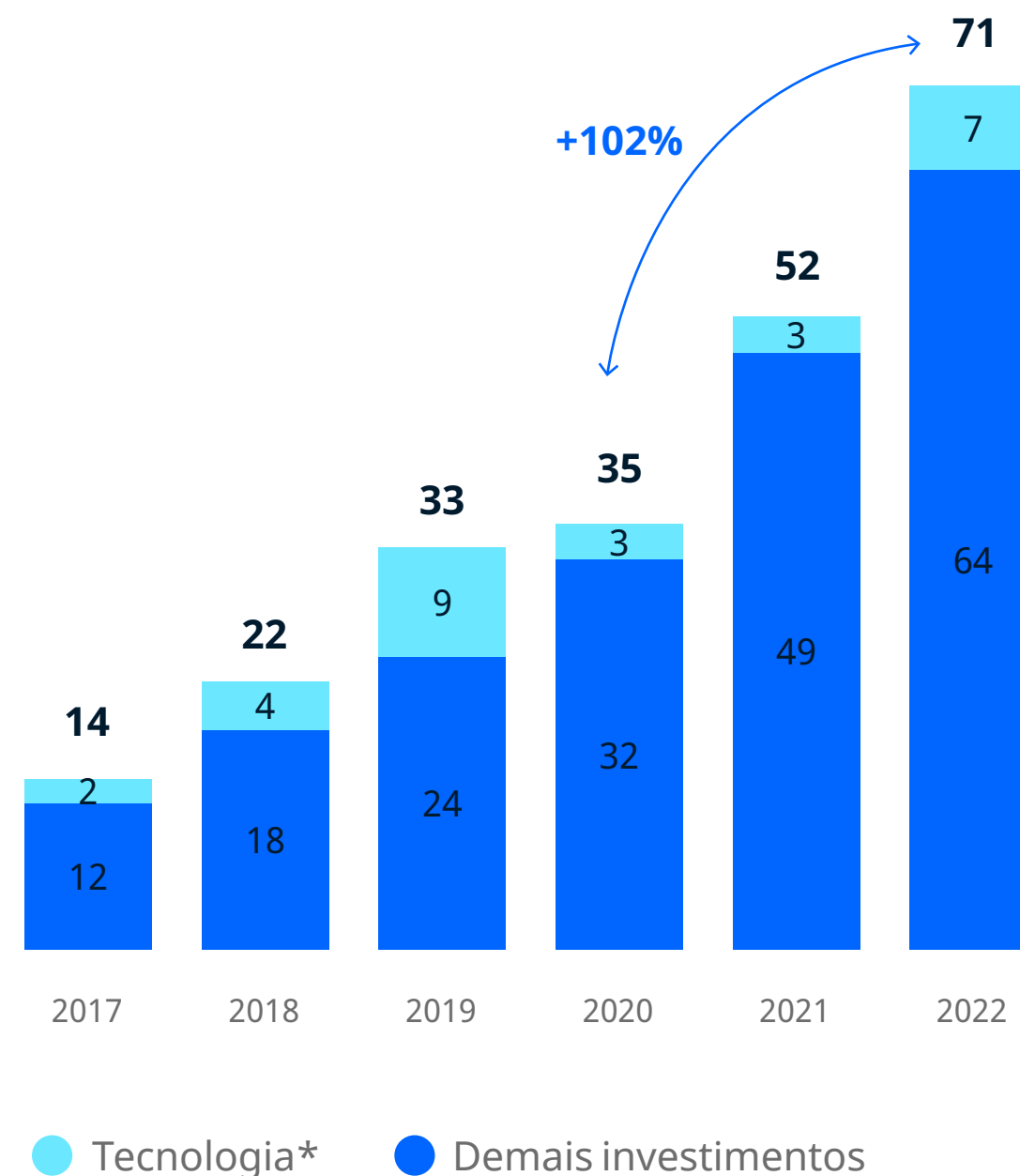
O custo de serviços representou 40,2% da receita, em linha com o patamar observado em 2020 e 2021.

O EBITDA Ajustado registrou R\$ 576 milhões, com Margem EBITDA de 29,4%. O lucro líquido da Companhia foi de R\$ 452 milhões, crescimento de 19% em relação a 2021.

Nosso CAPEX foi de R\$ 71 milhões, crescimento de 102% em relação a 2020, devido a investimentos em projetos de tecnologia, visando automação e melhor eficiência na Companhia.

Historicamente, os investimentos em tecnologia são prioridade para a Odontoprev, representando 90% do CAPEX, e representa uma de nossas vantagens competitivas (*saiba mais na página 27*).

Evolução do CAPEX ao longo do tempo (R\$ milhões)



* Desenvolvimento de sistemas, aquisição e licença de uso de software e equipamentos de computação.

Ao final do período, a Odontoprev atingiu o valor de mercado de R\$ 5,1 bilhões, 23% inferior ao registrado em 2021. O retorno total aos acionistas desde o IPO acumula 12% ao ano, versus 8% ao ano do IBX-100.

Em linha com o primeiro Programa de Recompra de Ações aprovado em 2021, lançamos um segundo programa com 10

milhões de ações, integralmente cumprido e concluído. Em 2022, o Conselho de Administração aprovou terceiro programa de recompra, de até 18 milhões de ações, com prazo até outubro de 2023.

Concluimos o ano com 56,8 mil acionistas pessoas físicas e 543 investidores institucionais.

GRI 201-1

Valor econômico (R\$ mil)

	2022	2021	2020
Valor econômico direto gerado	1.960.117	1.890.588	1.812.815
Receitas	1.960.117	1.890.588	1.812.815
Valor econômico distribuído	966.183	865.439	836.424
Pessoal e encargos (Salários e benefícios de empregados)	193.922	186.491	167.352
Impostos, taxas e contribuições (Pagamentos ao governo)	304.155	305.453	298.460
Remuneração de capitais de terceiros	16.745	15.036	10.891
Remuneração de capitais próprios	451.361	381.340	359.721
Valor econômico retido	993.934	1.025.149	976.391

Relacionamentos

41	Clientes
44	Dentistas
47	Colaboradores
48	Cultura
58	Sociedade
61	Acionistas
61	Fornecedores



Andre Luis
Fonseca da Silva
(Escritório de
Projetos), Gustavo
Mattos Lisboa
(Tecnologia da
Informação),
Erika Aparecida
Melo Domiciano
(Escritório de
Projetos) e
Ismaelita Silva
Santos (Cadastro).

Clientes

GRI 2-29 | 3-3 | RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

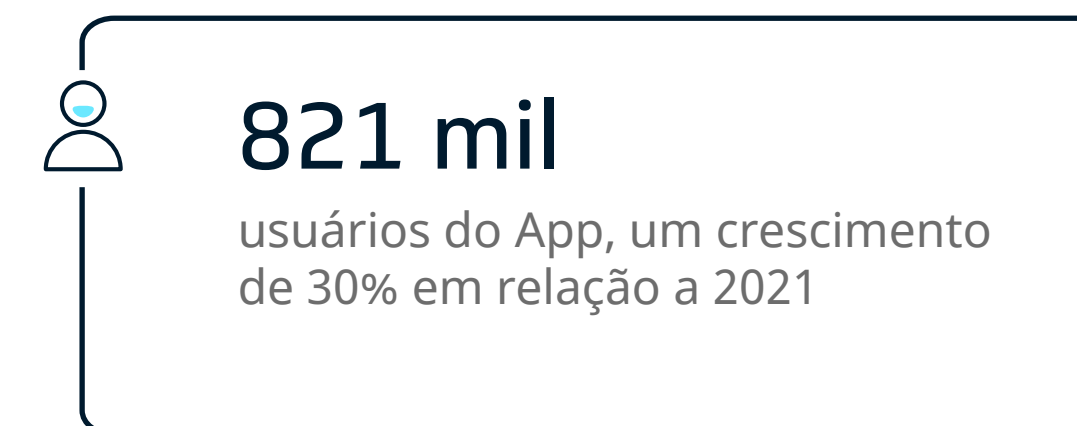
Nós existimos para levar odontologia de qualidade para a população, cuidando do sorriso de milhões de brasileiros. Por meio dos nossos planos odontológicos, conectamos nossos clientes a uma rede de 27 mil cirurgiões-dentistas espalhados por todo o país, levando segurança, qualidade, simplicidade, bem-estar e saúde para sua vida.

O cliente, assim, está no centro de nossa estratégia e buscamos cuidar de cada detalhe de sua jornada na Companhia, desde a qualidade de nossos canais de distribuição e atendimento até a elaboração de produtos mais bem direcionados para suas necessidades.

Nesse sentido, buscamos proporcionar um atendimento ágil, humanizado e de qualidade, além de uma gestão eficaz e acessível das demandas com o cliente. Nossa plataforma é tecnológica e nossa equipe de colaboradores dedicada a apoiar na simplificação e desburocratização do relacionamento,

pontos essenciais para seguirmos sendo a empresa número um no setor de odontologia do país.

Para as grandes empresas, disponibilizamos um atendimento exclusivo e personalizado, em contato direto com sua área de Recursos Humanos, oferecendo planos e canais de relacionamento desenhados de acordo com suas necessidades.



Para as Pequenas e Médias Empresas (PME) ofertamos mais de 400 planos personalizáveis, o que permite que os usuários escolham o que melhor atenda às suas necessidades. Os planos podem ser comprados nos mais diversos canais de venda, desde agências bancárias exclusivas do Bradesco e Banco do Brasil, redes varejistas ou nossos canais online, de forma rápida e prática.

Agendamento via *Whatsapp*

Movidos por aprimorar a experiência em nossos canais digitais, lançamos em 2022 o agendamento via *WhatsApp* no App. Após realizar a busca, o beneficiário deve clicar no botão do *WhatsApp* para conversar diretamente com o profissional que possui o número cadastrado.

Desde a sua implantação foram mais de 300 mil cliques.





Saúde e segurança do paciente

Para cumprir com o nosso propósito, buscamos proporcionar aos beneficiários de nossos planos tratamentos de qualidade em toda a rede credenciada, apoiada nas melhores práticas da ciência odontológica.

De modo a garantir excelência nos tratamentos, contamos com uma rede qualificada ([saiba mais na página 44](#)), e desenvolvemos um protocolo por meio do qual cirurgiões-dentistas,

que fazem parte do corpo de colaboradores da Odontoprev, avaliam os procedimentos realizados.

Nossa plataforma tecnológica apoia essa análise, com indicadores para acompanhar o desempenho de cada cirurgião-dentista e a qualidade dos serviços prestados, com auditoria de 100% dos tratamentos realizados. Além disso, temos prontuário eletrônico dos

mais de 8 milhões de beneficiários, com histórico e dados de tratamento ([saiba mais na página 21](#)).

Além disso, com o objetivo de atuar na saúde bucal dos beneficiários de forma preventiva e proativa, mantemos uma divulgação contínua de conteúdos voltados para todos os nossos clientes e seus familiares. Essas ações contam com uma equipe de cirurgiões-dentistas

responsáveis pela elaboração do conteúdo técnico e por ministrar palestras e treinamentos, que podem ser solicitadas pelas empresas que atendemos.

Em 2022, trabalhamos temas como relação entre pessoas e seus pets, doenças transmissíveis pela saliva, odontologia preventiva, ações sociais na odontologia, câncer bucal, alimentação e seu impacto na saúde bucal, entre outros.

Índice de Satisfação

GRI 2-25

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

Por meio de relatórios mensais produzidos por uma área independente, monitoramos o volume e principais motivos de reclamação em relação à Companhia. Contamos também com o Centro Integrado de Atendimento, área responsável pelo atendimento das demandas de segundo nível e por realizar a governança das reclamações.

O Índice de Reclamação (IR) é apresentado para todas as áreas da Companhia, de forma que elas possam avaliar os pontos identificados e elaborar planos de melhoria. Nesse sentido, temos o compromisso de manter o IR dentro de padrões adequados e de tratar as demandas dos clientes dentro dos prazos regulatórios com a qualidade necessária.



Ao longo do ano, seguimos registrando queda no número de queixas dos clientes. Em comparação com 2021, fechamos o ano com uma redução de 29% nas queixas relacionadas aos dez principais motivos de reclamação.

Também registramos evolução em todos os pontos avaliados pelo site Reclame Aqui, com uma nota de 7,5, o que classifica a Odontoprev como “Bom”. Temos o compromisso de responder todas as reclamações da plataforma, com um índice de resolução de questões acima de 80,5%.



Julia Soares Casse, Isabelle Silva Costa e Ângela Messias Toffoli (Time de Credenciamento).

Como resultado das iniciativas desenvolvidas pela Companhia, conseguimos reduções constantes do indicador nos últimos anos. Como destaque, podemos mencionar a “força tarefa” de mais de dez áreas da Odontoprev para resolução de pontos de atrito e insatisfação com os nossos clientes nas rotinas diárias.

Dentistas

GRI 2-29 | 3-3 | CAPACITAÇÃO DE REDE CREDENCIADA | SASB HC-DY-330a.2

Nosso modelo de negócios está baseado em impulsionar a odontologia no Brasil, conectando nossos beneficiários com a maior rede de cirurgiões-dentistas do país. Dessa forma, geramos valor ao cuidar, não apenas do sorriso dos brasileiros, mas também dos profissionais cirurgiões-dentistas, oferecendo apoio para que eles possam evoluir em sua atuação continuamente.

Atualmente, contamos com rede credenciada com mais de 27 mil dentistas em 2.500 municípios de todos os estados do país, que oferecem tratamentos em todas as especialidades da odontologia. A rede credenciada possui a liberdade para gerenciar sua própria agenda, uma vez que os profissionais não possuem vínculo empregatício com a Companhia, e sim uma relação de parceria.

Para os dentistas, além do acesso a uma escala de pacientes única no mercado nacional, buscamos promover

uma série de benefícios que crie um ecossistema saudável e que gere valor na relação entre nós, cada dentista e os beneficiários de nossos produtos, como:

- ✓ um sistema de remuneração flexível e personalizado que reconhece a experiência, a qualificação profissional e o mérito individual do dentista;
- ✓ oferta de insumos odontológicos a custos reduzidos;
- ✓ participação em programas de educação continuada que atendem anualmente a milhares de credenciados, promovidos pelas mais conceituadas entidades de classe de todo o país (*saiba mais na página 46*);
- ✓ acesso amplo a informações clínicas de beneficiários (prontuário virtual) e apoio de especialistas na elaboração de planos de tratamento;

- ✓ relatórios e extratos claros e detalhados, informando cada etapa do relacionamento do cirurgião-dentista com a Companhia;
- ✓ desconto para aquisição do *software Easy Dental*, que auxilia na gestão do consultório e prontuários digitais.



Márcia Roberti da Silva
(Auditoria Interna).

Fornecimento de insumos odontológicos

Contamos com um programa de pontos para reposição de materiais odontológicos utilizados pelos profissionais. A cada procedimento realizado, o dentista recebe créditos que podem ser utilizados para a reposição sem custos de insumos utilizados nos tratamentos de nossos beneficiários em seus consultórios. O programa é realizado em parceria com a Dental Partner, e os materiais são entregues sem qualquer custo adicional.

Consultores

Além disso, contamos com uma equipe de consultores de gestão e relacionamento, formada por cirurgiões-dentistas, dedicada ao suporte à rede credenciada em todos os processos relacionados ao atendimento dos beneficiários de nossos produtos e para a gestão dos consultórios. Realizamos visitas presenciais e virtuais aos consultórios da rede, levando informações sobre a rotina de atendimento e fornecendo *feedback* sobre os procedimentos realizados.

Nossa equipe de consultores também está disponível 24 horas por contato telefônico em nosso call-center especializado, de forma gratuita, que oferece apoio técnico e administrativo ao cirurgião-dentista.

Em 2022, realizamos 38.482 visitas técnicas aos dentistas, sendo 12.224 presenciais, um aumento de 65% em relação ao ano anterior. Ainda que o número total de visitas tenha apresentado uma queda de 18,5%, o

número de visitas presenciais subiu 64,8%, resultado do fim das restrições provocadas pela pandemia de Covid-19.

O retorno das visitas presenciais impactou na satisfação da rede credenciada, e o Índice Geral de Satisfação (IGS) do Consultor atingiu sua maior nota na história da Companhia.

A equipe de consultores está preparada para, durante as visitas, conversar sobre indicadores de atendimento dos credenciados. Nessa rotina, prevemos uma análise mensal dos indicadores de repasse, glosa, ocorrências e satisfação do beneficiário, que são considerados na

priorização da seleção dos credenciados a serem visitados.

Acompanhamos também indicadores clínicos, comportamentais e de anormalidades por meio de uma ferramenta de inteligência artificial, a Plataforma SorrIA, que nos possibilita analisar variáveis relacionadas ao perfil de risco de doença dos beneficiários e de impactos do atendimento do credenciado.

A implementação dessa plataforma será concluída em 2023, e nos permite identificar riscos dos procedimentos e dentistas, com o propósito de automatizar e orientar o processo de avaliação de sinistro e, assim, reduzir o risco de anomalias. Em 2022, no primeiro ano após a implantação que abrangeu 50% de todo o atendimento, conseguimos uma economia de despesas.

Valorizamos quem
faz acontecer.



Área de gestão de qualidade

Formada por 85 dentistas especializados, a área de gestão de qualidade avalia 100% dos tratamentos realizados em quesitos técnicos da odontologia, utilizando processos digitais em plataforma tecnológica própria. O trabalho da área está organizado em cinco etapas:

- ✓ **Envio de documentos:** A rede credenciada envia imagens e documentos eletrônicos de tratamentos para a Odontoprev;
- ✓ **Digitalização:** O setor de Convergência Digital digitaliza todas as imagens;
- ✓ **Avaliação:** O setor de Gestão de Qualidade avalia tecnicamente todos os procedimentos realizados pela rede credenciada. Os auditores recebem treinamentos para que a análise seja padronizada de acordo com critérios estabelecidos pela 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.

Em 2022, foram auditadas quase 8 milhões de fichas, o que representa um aumento de 4,6% em relação ao ano anterior.

Desenvolvimento da rede credenciada

A fim de manter a atualização constante em questões técnicas e acadêmicas dos nossos dentistas credenciados, ofertamos uma série de cursos em nosso programa de educação continuada. Dessa forma, além de investir no desenvolvimento de habilidades que vão contribuir para melhorar a saúde bucal de nossos beneficiários, geramos

valor aos próprios profissionais, que se desenvolvem de maneira recorrente.

O conteúdo é produzido em parceria com a Fundecto, da Faculdade de Odontologia (FFO) da Universidade de São Paulo (USP), e conta com conteúdos variados e acesso por meio de uma ferramenta de *e-learning*.

Revista Conexão

A Revista Conexão é um importante meio de comunicação entre a Companhia e a rede credenciada. Criada em 2013 e publicada trimestralmente, de forma digital, possui um corpo editorial que trabalha para apresentar os melhores e mais atualizados conteúdos sobre o universo da odontologia, abordando as inovações do setor, estudos e matérias de Odontologia Baseada em Evidências.

Nosso objetivo com as publicações é fomentar a implementação de práticas e técnicas mais avançadas pela nossa rede credenciada, além de aprimorar os serviços prestados à nossa rede.

✚ **Saiba mais sobre a revista no [link](#)**



Colaboradores

GRI 2-7 | 2-29

O trabalho dedicado dos nossos colaboradores é o principal ativo que mantém a Odontoprev como referência no mercado. Dessa forma, procuramos gerar valor para o nosso time, cuidando para o desenvolvimento das competências necessárias para seu crescimento e para a criação de um ambiente diverso e seguro, implementando as melhores práticas para a gestão das nossas pessoas.

Número total de empregados por contrato de trabalho, por gênero

Permanentes



482
(28%)



1.163
(67%)



59
(3%)

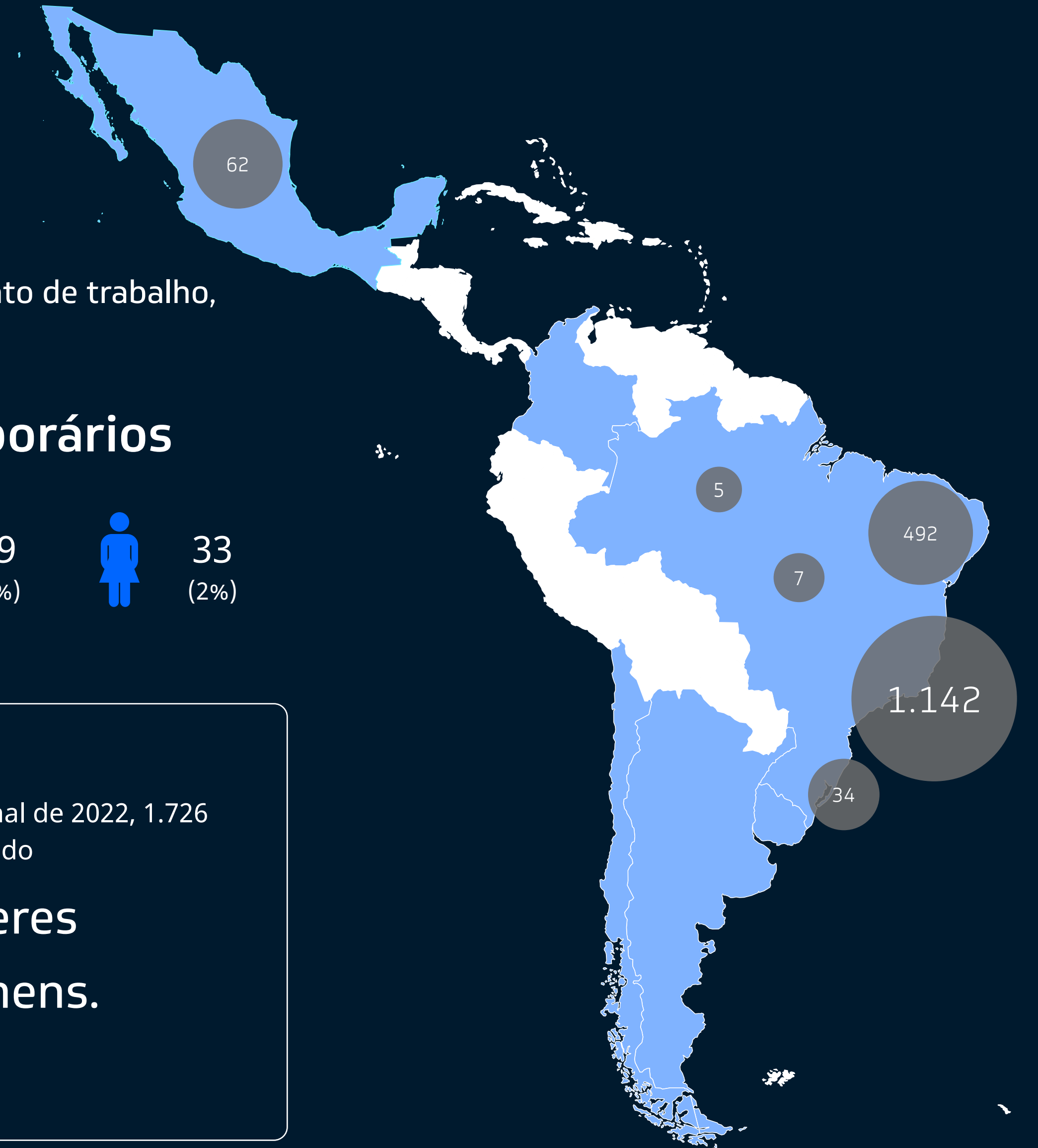


33
(2%)

Temporários

Registramos, ao final de 2022, 1.726 colaboradores, sendo

69% mulheres
e 31% homens.



Cultura

Em 2022, aplicamos nossa Pesquisa de Engajamento e Clima Organizacional, que contou com as respostas de 89,1% dos colaboradores. O Índice de Satisfação dos Colaboradores se manteve alto, registrando uma pontuação de 86,5.

Pela primeira vez desde que começamos a aplicar a pesquisa, tivemos um bloco de perguntas inteiramente dedicado a Diversidade, que registrou uma taxa de 90,8 de satisfação.

Entre outros temas que alcançaram altas posições, podemos citar a satisfação em trabalhar na empresa, a estratégia e a imagem da Companhia e o engajamento.

Diversidade e Inclusão

[GRI 3-3 | DIVERSIDADE E INCLUSÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO | 405-1](#)

Na Odontoprev, consideramos a diversidade e igualdade de oportunidades temas essenciais para a perenidade do nosso negócio, diretamente relacionado à nossa capacidade de inovar e de entender os anseios da população brasileira. Por isso, nossa Política de Sustentabilidade e nosso Código de Conduta Ética estabelecem o respeito e valorização da diversidade na Companhia, por meio do combate a qualquer tipo de discriminação e práticas inadequadas.

Para avançarmos cada vez mais no tema, contamos com o OdontoPlural, nosso programa de Diversidade, que inclui ações como o desenvolvimento da liderança, iniciativas para ampliar a acessibilidade de PcDs, benefícios para colaboradores estendidos, programas voltados para mulheres, cronograma de comunicação focado no tema e reforço do canal de denúncias.

Em 2022, demos continuidade ao nosso Comitê de Diversidade, oficializado em 2021, ele conta com 23 membros de diferentes perfis de representatividade e áreas da Companhia. O grupo se reúne a cada 15 dias para debater questões relacionadas ao tema e discutir o andamento das iniciativas.

Embora todos os pilares da diversidade tenham sido trabalhados de alguma forma para a sensibilização dos colaboradores, em 2022, focamos em dois pilares: Gênero e Empoderamento Feminino e Pessoas com Deficiência.

Temos o compromisso, em linha com o Pacto Global da ONU, de ter, ao menos, 30% de mulheres em cargos de alta liderança na Companhia até 2025 e 50% de mulheres em cargo de alta liderança até 2030. É importante ressaltar que a meta de atingimento de 30% de mulheres em alta liderança já foi alcançada.



Thiago de Moraes Anselmo Garcia de Brito (Tecnologia da Informação) e Ana Beatriz da Silva Felicíssimo (Marketing).



Diversidade dos órgãos de governança

	2022		2021		2020	
	Total	%	Total	%	Total	%
Masculino	18	81,8%	19	86,4%	16	94,1%
Feminino	4	18,2%	3	13,6%	1	5,9%
Total	22	100%	22	100%	17	100%

Nota 1: Os dados apresentados consideram os órgãos de governança (Conselho de Administração, Conselho Fiscal, diretores estatutários e comitês de assessoramento).

Diversidade dos colaboradores, por gênero

	Homens	Mulheres
Apoio	113	373
Suporte	112	438
Especialista	193	313
Gestão Tática	30	59
Gestão Estratégica	51	37
Estatutários	6	1
Total	505	1.221

Diversidade dos colaboradores, por raça

Não Declarado	67
Amarela	9
Branca	992
Indígena	2
Pretos e Pardos	667
Total	1.737

Nota 2: Veja todos os nossos indicadores de diversidade na [página 78](#).



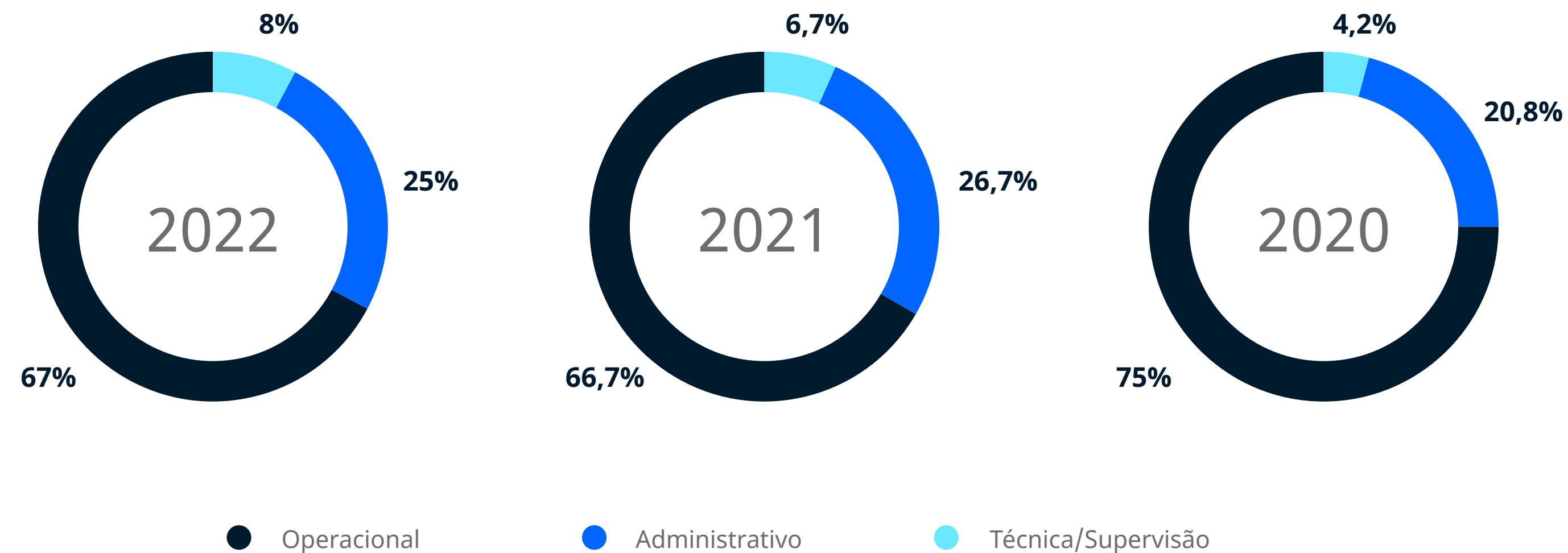
Scarlet de Oliveira Silva (Tecnologia da Informação) e Felipe Anderson Anacleto da Silva (Marketing).

Da mesma forma, estabelecemos o compromisso de aumentar as contratações de PcDs em 2022. Atualmente, contamos com algumas ações ativas a respeito desse tema:

- ✓ Estacionamento para PcDs;
- ✓ Auxílio creche estendido para pais e mães de crianças com deficiência;

- ✓ Curso de libras para colaboradores, por meio de uma parceria com a Prefeitura de Barueri;
- ✓ Banco de currículos exclusivo para pessoas com deficiência;
- ✓ Pesquisa específica para que o público de PcDs pudesse pontuar suas dores e, assim, realizamos um mapeamento de acessibilidade na Matriz, visando criar um ambiente inclusivo para esse público.

Percentual de empregados por categoria funcional, por indicador de diversidade (PcD)



Índice Bloomberg De Igualdade De Gênero

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

Capacitação

GRI 3-3 | DESENVOLVIMENTO DE CAPITAL HUMANO | 404-1

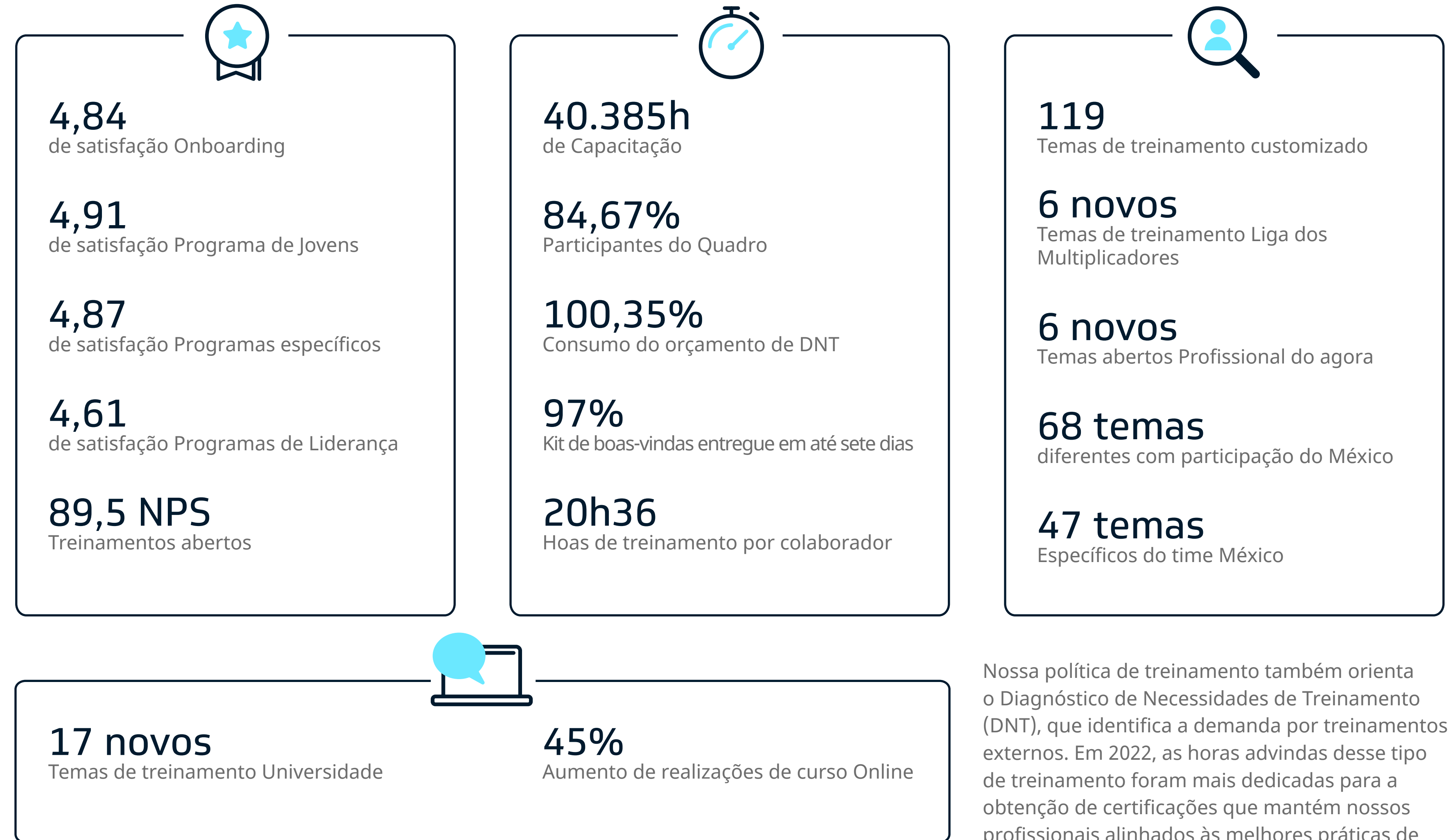
A Odontoprev investe na valorização do seu time de colaboradores por meio da realização de treinamentos e capacitações, com foco no desenvolvimento do capital humano e na retenção de talentos. Para isso, possuímos uma política de treinamentos que orienta a condução do tema na Companhia.

Ao longo de 2022, registramos a participação de 84,67% de nosso quadro de colaboradores em treinamentos, com mais de 40 mil horas de participação em cursos que abordam aspectos técnicos e comportamentais. O destaque do ano foi o retorno às atividades presenciais, com o fim das restrições impostas pela pandemia da Covid-19.

Ainda assim, mantivemos os investimentos em nosso Sistema de Gestão de Aprendizagem, que consiste em uma plataforma de ensino virtual com cursos disponíveis para todos os colaboradores. Nos últimos anos, os eventos virtuais representaram uma mudança significativa na oferta e formato dos treinamentos, permitindo que colaboradores que estão espalhados pelo Brasil pudessem também participar.

O consumo de conteúdos on-line na Universidade Odontoprev registrou um aumento de 45% em comparação ao ano de 2021.

Dados dos nossos treinamentos



Nota 1: Veja a evolução histórica dos dados de treinamento na [página 77](#).

Nossa política de treinamento também orienta o Diagnóstico de Necessidades de Treinamento (DNT), que identifica a demanda por treinamentos externos. Em 2022, as horas advindas desse tipo de treinamento foram mais dedicadas para a obtenção de certificações que mantêm nossos profissionais alinhados às melhores práticas de mercado e reforça o nosso compromisso com o desenvolvimento de nossos colaboradores.

A seguir, apresentamos alguns dos principais programas de desenvolvimento conduzidos em 2022:

Liga de multiplicadores

Um time de voluntários especialistas atua, com o apoio da área de RH, na disseminação da cultura de multiplicação de conhecimento em temas estratégicos e que agreguem valor para à Companhia e entre colegas de trabalho. Em 2022, tivemos mais de 500 participações e seis novos temas no programa (Kanban, ondas da inovação, introdução a estatística, *storytelling* com dados, desenvolvimento ágil e introdução ao Power BI).

Profissional do Futuro

Com foco em tendências futuras, que possam vir a exigir novas competências dos nossos colaboradores, oferecemos trilhas virtuais de treinamento, em formato de aprendizado contínuo. Em 2022, abordamos os seguintes temas: inteligência emocional, construindo

redes de valor (comunicação), tomada de decisão, ambidestria, o poder da colaboração, construção de influência e futuro e resiliência a chave para a excelência na execução.

Profissional do Agora

Lançamos a trilha com o foco nas competências e organizações da Companhia, disseminando as boas práticas, comportamentos e atitudes necessárias para alcançarmos melhores resultados. Em 2022, abordamos os temas: aprende sempre, busca excelência ao servir, colabora sem fronteiras, forma times vencedores, inova para evoluir e move o negócio. Todos os temas, foram lançados em encontros virtuais pelas plataformas digitais aberto para todos os colaboradores e também o conteúdo em formato on-line disponibilizado na Universidade Odontoprev.

Programa de Liderança

Visa o mapeamento e promoção de iniciativas para reter, desenvolver e capacitar nossas lideranças. O programa, que acontece em formato cíclico, com encontros periódicos ao longo ao longo ano, promove encontros em diversos formatos, como: encontros ao vivo com consultorias especializadas em temas de liderança, encontros internos com a alta direção da Odontoprev e conteúdos on-line.

Em 2022, alcançamos um índice de satisfação de 4,61, de uma máxima de 5, com mais de 200 líderes impactados.



Atração de talentos

Pensando na perenidade e crescimento do nosso negócio, contamos com uma série de programas para a atração de novos talentos na Companhia:

Programa de Estágio —
Nosso Programa de Estágio tem foco na diversidade dos participantes, com exclusão de filtros de faculdades e de exigências técnicas, e busca por candidatos com diversos aspectos socioeconômicos, identidade de gênero e raça.

Em 2022, conseguimos ampliar o número de estagiários contratados, chegando a 22, o maior índice da nossa história. Durante todo período do programa, oferecemos treinamentos e workshops sobre diversos temas, incluindo habilidades técnicas e comportamentais. Os estagiários são desafiados a propor um projeto estruturado a ser desenvolvido ao longo do programa e são acompanhados de perto pela área de Recursos Humanos, além de terem seu desempenho

avaliado pelos gestores e pela prática de feedback recorrente. Os estagiários atuaram nas áreas de Controladoria, Marketing, TI, RH, Financeiro e Relacionamento com Investidores, entre outras.

Fechamos o ano com 80% de efetivação dos estagiários ativos ao final do programa que se iniciou em 2021, frente a 63% do ano anterior.

OdontoTech —
Nosso programa de estágio focado na área de TI, em parceria com o Centro Educacional Assistencial Profissionalizante (CEAP), instituição que apoia jovens em situação de vulnerabilidade social com formação humana e qualificação profissional para ampliar suas chances de ingressarem no mercado de trabalho.

O processo seletivo foi exclusivo para alunos do CEAP, a partir dos 17 anos, com dez jovens escolhidos para participar do programa. O OdontoTech conta com a mesma estrutura do programa de

estágio original, com a diferença de haver uma grande imersão em TI e desenvolvimento de soluções de negócio. Em 2022, oito estagiários foram efetivados nas áreas de TI e Marketing.

Laboratória —
Iniciativa integrante do OdontoPlural ([saiba mais na página 48](#)), o programa visa incentivar o aumento da atuação feminina na área de tecnologia. Ao longo de seis meses, apoiamos o treinamento e realizamos o aporte financeiro para o desenvolvimento de alunas com formação básica no ensino público em temas de TI. Ao final do programa, contratamos cinco participantes para nossa área de TI.

Programa jovens empreendedores —
O Programa Jovens Empreendedores, que tem a duração de um ano, é o nosso programa de formação e aceleração de jovens talentos, focando na formação de novos líderes na Companhia. Essa formação engloba o desenvolvimento de

hard e soft skills. Seu objetivo é que os jovens sejam expostos, desde o início, a desafios importantes e estratégicos para a Odontoprev e que possam atuar de forma protagonista nesse desafio, além de passarem por trilhas de capacitação, sessões de coaching e mentoria.

Como resultado, contratamos sete jovens ao final de 2021. Em 2022, focamos no desenvolvimento desses jovens.



 Jéssika dos Santos Paes (Tecnologia da Informação) e Jovens do Programa OdontoTech: Matheus Gomes Silva, Leonardo Henrique dos Reis Vidal, Samuel Santana Rio Pardo, Heleno Vitor Matos Leite, Felipe Anderson Anacleto da Silva, Erick Leandro da Silva, Nicolas Lopes de Souza, Julio Augusto Araujo Santos, Gustavo Pinheiro de Oliveira e Gustavo Candido Pereira.

Programa de Mentoria

O programa, que está na sua segunda edição, seleciona executivos sêniores, incluindo o Diretor-Presidente e demais diretores, para um programa de mentoria com os talentos da Companhia. Com o objetivo de proporcionar condições para acelerar o desenvolvimento e a maturidade de alguns colaboradores, a mentoria consiste em um relacionamento que se estabelece entre duas pessoas em que a mais experiente ajuda a guiar a menos experiente através da troca de aprendizados em um ambiente de confiança.

O programa acontece de forma anual e tem duração média de seis meses, contemplando, por edição, cerca de 20 colaboradores que receberão a mentoria e são identificados no processo de calibragem, no qual os avaliadores sugerem a mentoria como um possível caminho de desenvolvimento. Em 2022, foram 21 colaboradores mentorados.

Programa de jovens aprendizes

O Programa de Aprendizagem na Odontoprev tem como objetivo o apoio no desenvolvimento de jovens entre 18 e 24 anos que estão ingressando no mercado de trabalho. Em parceria de duas instituições focadas em contratação, desenvolvimento e gestão de jovens aprendizes, o Instituto Ser Mais e o Centro de Integração Empresa-Escola – CIEE, promovemos que os aprendizes passem por treinamentos mensais de conhecimentos técnicos e comportamentais durante o período de duração do contrato.

Em 2022, tivemos 96 jovens aprendizes atuando na Companhia e 57 foram contratados.



Avaliação de desempenho

GRI 404-2 | 404-3

Para acompanhar o desempenho do nosso time, realizamos o processo de contratação e apuração de metas, destinado para todos os colaboradores da Odontoprev, exceto estagiários e aprendizes. Esse processo auxilia nos planos de carreira, Plano de Participação nos Resultados (PPR) e no desenvolvimento das competências.

Em 2022, implementamos uma nova plataforma, chamada *Qulture Rocks*, que facilita e apoia no processo de acompanhamento e gestão do desempenho dos colaboradores e gestores.

A avaliação realizada em 2022 seguiu as competências revisadas no ano anterior:

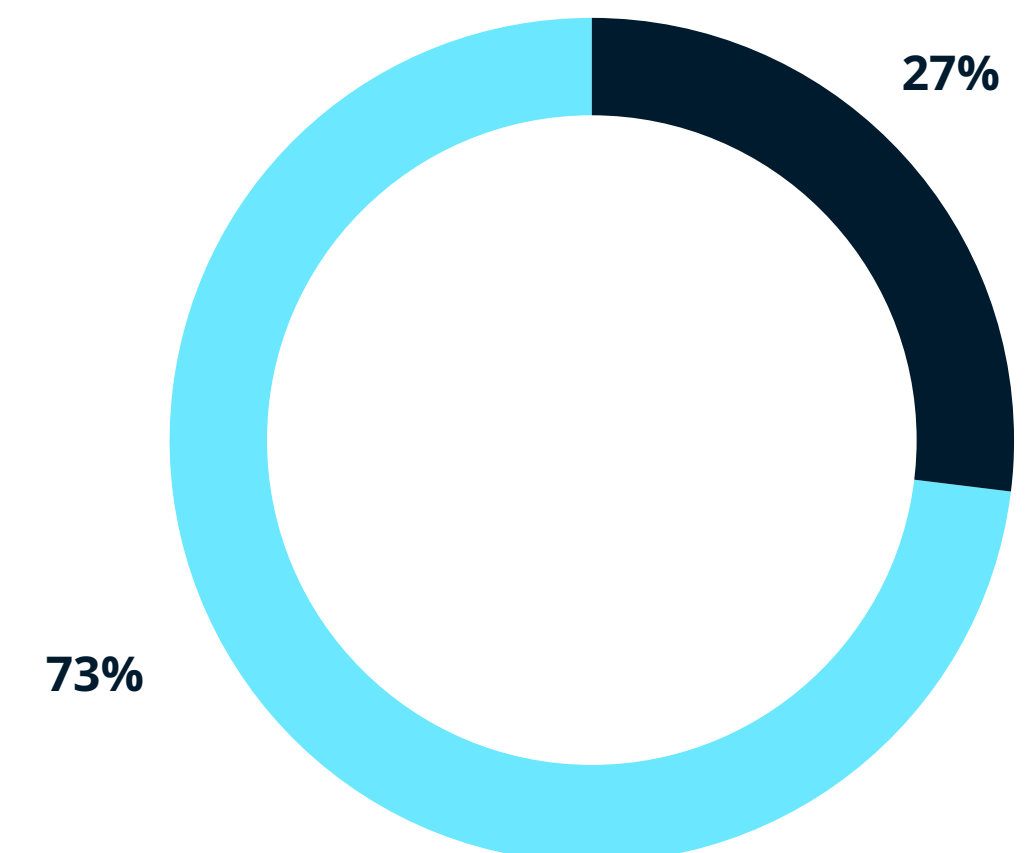
- ✓ Inova para evoluir;
- ✓ Colabora sem fronteiras;
- ✓ Busca excelência ao servir;
- ✓ Move o negócio;
- ✓ Aprende sempre (colaboradores);
- ✓ Forma times vencedores (gestores).

Essas avaliações são realizadas a cada dois anos, e, acontecem nos formatos 360°, 270° e 90°.

Avaliação de desempenho

	2022	2021	2020
Masculino	358	376	404
Feminino	971	969	1.225
Total	1.329	1.349	1.651
Apoio	316	343	684
Especialista	521	374	350
Estatutário	9	6	6
Gestão estratégica	67	64	56
Suporte	337	481	474
Tático	79	77	80
Total	1.329	1.349	1.651

Avaliação de Desempenho dos colaboradores, por gênero



● Masculino

● Feminino

Saúde e Bem-Estar

GRI 3-3 | SAÚDE E BEM-ESTAR DOS COLABORADORES | 403-1 | 403-2 | 403-3 | 403-6 | SASB HC-DY-320a.1

A saúde física e mental dos nossos colaboradores é uma das prioridades da Odontoprev. Nossos desafios abrangem desde iniciativas de saúde, segurança e bem-estar até a redução da carga laboral e melhora no ambiente de trabalho.

Dispomos do SaúdeID, um espaço de saúde que conta com ambulatório médico com o objetivo de gerir a saúde dos nossos colaboradores, realizando consultas de rotina, encaminhamentos necessários e atendimentos de urgência aos colaboradores no escritório. Nesse espaço são promovidas palestras e encontros para falarmos sobre saúde.

Em 2022, implementamos a Política de Segurança e Saúde do Trabalho.

Para a avaliação de riscos e acidentes, um técnico qualificado e terceirizado, acompanhado de um representante da Companhia, realiza uma avaliação periódica *in loco* de possíveis riscos à

saúde aos quais nossos colaboradores estão expostos. A partir dessa avaliação, é emitido um relatório para apoiar a elaboração do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que, por sua vez, direcionará as ações necessárias para prevenção e mitigação dos riscos identificados.

Em 2022, registramos nove colaboradores afastados por mais de 15 dias com restrições no trabalho.

Programa Vida Leve

O programa conta com iniciativas mensais que estimulam um maior equilíbrio entre as esferas pessoal e profissional. O Vida Leve se baseia em cinco pilares – mente, corpo, nutrição, finanças e sorriso – e aborda diversos temas da área da saúde, como alimentação saudável, saúde emocional, implementação de hábitos saudáveis, entre outros.



Erika Aparecida
Melo Domiciano
(Escritório
de Projetos)
na Sala de
Descompressão.

Apoio em saúde

- ✓ **OrienteMe:** Plataforma de atendimento psicológico individual, online e 100% gratuito;
- ✓ **Espaço Saúde (SaúdeID):** Equipe médica da Odontoprev disponível para os colaboradores

Iniciativas do Programa Vida Leve em 2022

Mente

- ✓ Trilha de comunicação sobre saúde emocional e autoconhecimento;
- ✓ Workshop de saúde mental para gestores;
- ✓ Pesquisa de autoavaliação.

Corpo

- ✓ Campanha do Agosto Dourado, lançamento do lactário na sede e enxoval para pais e mães à espera de filhos;
- ✓ Campanhas Outubro Rosa e Novembro Azul.

Sorriso

- ✓ Divulgação de curiosidades sobre saúde bucal;
- ✓ Prevenção e informação sobre câncer bucal e fumo;
- ✓ Campanha de Dia Mundial do Sorriso.

Em 2022, para avaliar a saúde mental de nosso time, realizamos o Questionário DASS-21 (*Depression, Anxiety and Stress Scale*), que contou com 182 respostas de forma anônima. O questionário permitiu que traçássemos estratégias e ações ao longo do ano de maneira mais assertiva.

Também temos o programa Gestaçã Saudável, oferecido pelo Bradesco, estendido para dependentes. Nele acompanhamos mensalmente a saúde das nossas gestantes. Em 2022, 24 colaboradoras e três dependentes participaram.

Nutrição

- ✓ Pesquisa e criação de grupo de afinidade sobre nutrição;
- ✓ Palestra sobre alimentação saudável;
- ✓ Lançamento da plataforma de nutrição da OrienteMe.

Finanças

- ✓ Pesquisa, e posterior lançamento, de trilha de palestras sobre saúde financeira: finanças pessoais, endividamento e controle de gastos, investimentos e finanças para mulheres.

10
PALESTRAS

32
COMUNICADOS

+ 600
COLABORADORES
utilizando o GymPass
por mês

Sociedade

GRI 2-29 | 3-3 | ACESSO À SAÚDE BUCAL | RESPONSABILIDADE SOCIAL

Na Odontoprev sabemos do potencial e da responsabilidade que nosso negócio tem de impulsionar a saúde bucal no Brasil, para além dos nossos próprios beneficiários. Por isso, temos o compromisso, registrado em nossa Política de Sustentabilidade, de conceder atendimento odontológico de qualidade a pessoas em vulnerabilidade social, em especial grupos minoritários.

Em nossa busca para impactar de maneira positiva a sociedade, doamos mais de 10 mil planos odontológicos para pessoas em fragilidade social, além de apoiarmos mais de 20 instituições e investirmos em ações sociais. Dessa forma, mais de 10 mil pessoas são impactadas diretamente pelas nossas iniciativas e outras 40 mil indiretamente.

Promovemos o apoio a instituições do terceiro setor, através do Investimento Social Privado, pelo aporte direto ou via Leis de Incentivo Fiscal, doação de

planos odontológicos e kits de higiene bucal e realização de palestras com nossos dentistas voluntários. Em 2022, investimos R\$ 2,05 milhões em ações sociais, um aumento de 253% em relação ao ano anterior.



Programa de Estágio OdontoTech com a Instituição CEAP: efetivação de 08 jovens em situação de vulnerabilidade social para o desenvolvimento em carreira na área de TI e Marketing da Odontoprev



5 mil de kits de higiene bucal doados



Voluntariado 2022:

Total de horas: 1.431,8

Beneficiados diretamente: 1.464

Beneficiados indiretamente: 5.856

Colaboradores voluntários: 227



Cerca de R\$ 2,05 milhões em **Investimento Social Privado** e projetos via Leis de Incentivo



300 vouchers na **campanha Mc Lanche Feliz** doados para o Instituto Social Ser Mais e para escolas municipais da região



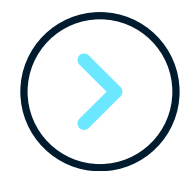
Campanha do Agasalho, mais de 750 peças arrecadadas em todas as unidades da Companhia

Com a premissa de buscar um relacionamento responsável com as instituições apoiadas, além do investimento social e planos doados, construímos uma régua de comunicação sobre saúde bucal e trabalhamos com o acompanhamento dos eventos e iniciativas sociais realizadas juntamente com os projetos. Com isso, buscamos aproximar nossa atuação aos nossos parceiros, além de ampliar nosso impacto social em cada eixo atuante.

A seguir, apresentamos as iniciativas sociais apoiadas ao longo de 2022.



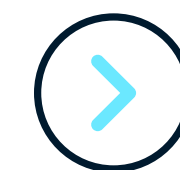
Ação de Dia das Crianças realizada com o Instituto Rede Tênis Brasil.



Programa de orientação de carreira

Em 2022, mantivemos a nossa parceria com o Instituto Social Ser Mais, que tem como missão promover o desenvolvimento pessoal, cidadão e profissional de jovens em vulnerabilidade social. O programa promove eventos de mentoria com o objetivo de trocar experiências entre mentores e mentorados, além de incentivar a valorização das trajetórias e sonhos de cada jovem por meio da construção conjunta de projetos de vida e carreira.

A iniciativa contou com mais de 70 colaboradores, que doaram mais de 450 horas de voluntariado. Participaram do Programa mais de 80 jovens de 15 a 17 anos, com mais de 320 famílias indiretamente impactadas.

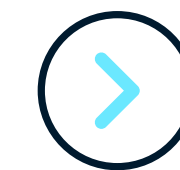


Projeto Expedição Ondas Limpas na Estrada

Dentro do Projeto Ondas Limpas na Estrada (*saiba mais na página 66*), prestamos atendimento odontológico gratuito para os catadores das cooperativas envolvidas no recebimento e reciclagem dos materiais coletados. A bordo do OdontoMóvel, conseguimos

realizar o atendimento nos locais do projeto durante as expedições.

Promovendo o voluntariado corporativo, nossos colaboradores participaram de mutirões de limpeza de praia ao longo da rota.



Incentivo à doação de sangue

Em junho de 2022, realizamos uma ação para fomentar em nossos colaboradores a doação de sangue. Para isso, fretamos um ônibus para a locomoção dos doadores até o local da iniciativa. Ao todo, 21 colaboradores voluntários participaram,

resultando em 21 bolsas de sangue, 9,45 litros de sangue doados no Banco de sangue GSH SP e 84 pessoas beneficiadas.



Páscoa Solidária

A Liga Solidária é uma organização da sociedade civil sem fins lucrativos que desenvolve programas educação, longevidade e cidadania, e mantém a campanha Páscoa da Liga Solidária, que promove ações nas unidades de negócios filantrópicos e programas sociais. Em 2022, distribuímos 750 caixas de chocolates para a campanha.

Parceria contra o câncer bucal

Realizado em conjunto com o A.C. Camargo Câncer Center, o programa busca apoiar a rede credenciada na detecção precoce do câncer bucal dos pacientes, que está entre os dez tipos com maior incidência no Brasil e atinge principalmente homens.

Por meio de um aplicativo, a rede credenciada tem a possibilidade de fotografar a possível lesão suspeita, mantendo o anonimato do paciente. As imagens são encaminhadas para especialistas da instituição, que dão um parecer sobre o caso. Dessa forma, incentivamos e promovemos a atuação preventiva e a celeridade acerca dos potenciais diagnósticos.

Apoio a Turma do Bem

A Turma do Bem é considerada a maior rede de voluntariado especializado do mundo, reunindo cerca de 17 mil dentistas em 1,5 mil municípios brasileiros, 12 países da América Latina e Portugal, para oferecer tratamento dentário às populações vulneráveis.

Através do projeto Dentista do Bem, a Instituição promove o cuidado da saúde bucal de jovens e crianças em situação de vulnerabilidade social, e por meio do Apolônias do Bem, cuidamos do sorriso de mulheres vítimas de violência doméstica. Ambos os projetos são apoiados pela Odontoprev desde 2018.

Além do Investimento Social, a Companhia, em parceria com a Turma do Bem, promoveu, em 2022, uma mega triagem para crianças e adolescentes com o objetivo de direcioná-los para tratamento odontológico gratuito. Ao todo, foram mais de 2 mil pessoas direcionadas para tratamento dentário. A seleção foi feita por meio da aplicação de um índice de prioridade, que beneficia os jovens menos favorecidos e com problemas bucais mais graves.

A Odontoprev e a Instituição se mobilizaram com a história da Grazy, uma mulher transgênero, atendida pelo Apolônias do Bem, que fugiu de sua terra natal (Fortaleza/CE) para São Paulo, após ter seu sorriso destruído em um caso de violência doméstica. Doze anos depois, desde a última vez em que


esteve com sua família, Grazy relata que a perda dos dentes piorou seu estado emocional e como o uso de máscaras, durante a pandemia de Covid-19, foi decisivo para que pudesse mudar sua história. Além de trazer de volta o seu sorriso, a Companhia patrocinou o documentário “Sobre a boca”, que conta a história por trás desse sorriso que estava escondido. O documentário foi transmitido em festivais internacionais de cinema, dentre eles no Swiff Film Festival.

Dia das Crianças em parceria com Rede Tênis Brasil

Em outubro, realizamos um evento de Dia das Crianças em parceria com o Rede Tênis Brasil, envolvendo aproximadamente 80 jovens e crianças do projeto de Massificação Maria Esther Bueno, que participaram de gincanas e clínicas de tênis.

Conectado com o propósito da Odontoprev, duas dentistas realizaram uma roda de conversa com os participantes sobre saúde bucal e a importância da prevenção. As dentistas também abordaram sobre o cuidado integrado com a saúde e como isso se conecta com o esporte.



 Ação Dentista do Bem realizada com a Instituição Turma do Bem.

Acionistas

GRI 2-29

Prezamos pelo relacionamento transparente e ético com nossos cerca de 60 mil acionistas. A Odontoprev divulga periodicamente documentos no site de Relações com Investidores e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Também utilizamos outros meios de comunicação com nossos acionistas, como *mailings* externos, reuniões e *meetings* com analistas de mercado e fundos investidores, que podem ser marcados por iniciativa da Companhia ou por solicitação do acionista. Além disso, mantemos canais para esclarecer dúvidas e atender sugestões.

Fornecedores

GRI 2-6 | 2-29

Em nossa relação com os fornecedores, buscamos formar a estreitar relacionamentos transparentes e íntegros, estabelecer parcerias duradouras e obter benefícios mútuos. Fechamos o ano de 2022 com 1.036 fornecedores em nossa base, sendo em sua maioria consultorias especializadas em serviços de TI, RH, serviços de marketing e manutenção predial.

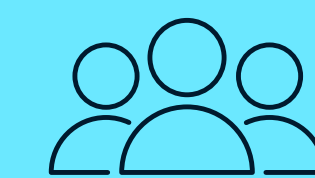
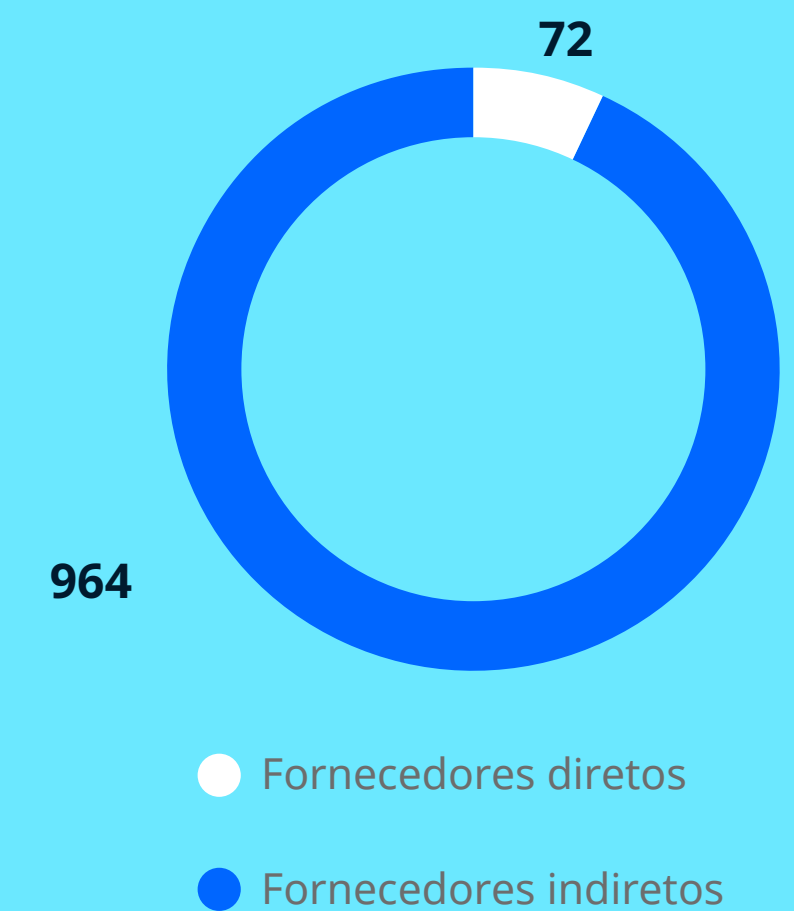
Desses, 72 eram fornecedores diretos, o que representou 7% da nossa base. Os nossos fornecedores, em sua grande maioria, encontram-se na região Sudeste, nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais.

Os contratos realizados têm como base critérios ambientais e sociais, pautados em boas práticas trabalhistas e direitos humanos. Além disso, os fornecedores também têm o compromisso de seguir

as premissas de ética e anticorrupção que a Companhia adota, aceitando a nossa Política de Combate à Corrupção e Demais Ilícitos e o Código de Conduta Ética. Esse processo é automatizado, com uma plataforma para a consulta dos dados públicos dos fornecedores.

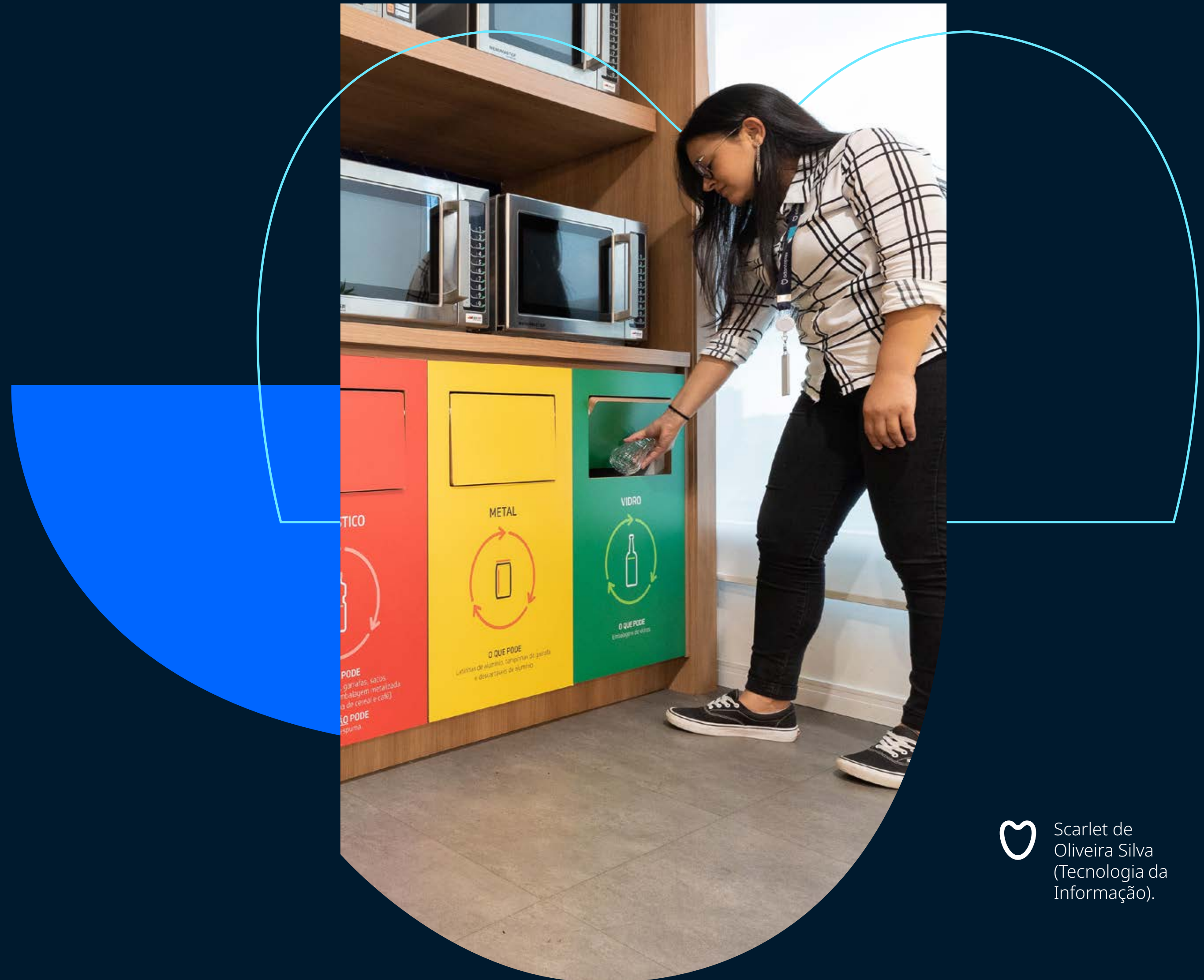
Buscamos também mitigar os impactos ambientais de nossa cadeia de suprimentos por meio avaliações socioambientais, previstas em nossa Política de Gestão de Fornecedores. Os principais fornecedores são submetidos a avaliações trimestrais, por meio das quais são observados aspectos socioambientais e de *compliance*, além de eficiência e de inovação. Ao término de um ciclo de 12 meses, os fornecedores melhor avaliados são premiados em um evento que conta com a presença da diretoria Odontoprev – suspensa durante a pandemia, que será retomada em breve.

Total de fornecedores



1.036
fornecedores

Impacto Ambiental



 Scarlet de Oliveira Silva
(Tecnologia da Informação).

- 63. Gestão ambiental
- 66. Expedições Ondas Limpas na Estrada

Gestão Ambiental

A Odontoprev possui uma operação fundamentalmente digital, que não provoca impactos ambientais relevantes. Ainda assim, nos comprometemos com uma atuação proativa para reduzir os nossos impactos, buscando, além de atender aos requisitos legais e normas ambientais, a ecoeficiência na nossa operação.

Nossa Política de Sustentabilidade estabelece diretrizes para temas como a gestão do consumo de recursos naturais, a reciclagem de materiais e a redução e neutralização das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE).

Estamos sempre em busca de inovação para redução do impacto da nossa operação e desde 2021, implementamos a digitalização para a nossa rede credenciada, com a Solicitação

Online (SOL) de Exames Radiológicos e as Guias de Tratamento Odontológico (GTO) digitais, e para os nossos beneficiários, com a carteirinha digital. Dessa forma tornamos nossa operação ainda mais eficiente, economizando na emissão e no transporte de documentos físicos.

Mudanças climáticas

[GRI 201-2](#) | [305-1](#) | [305-2](#) | [305-3](#)

Em 2021, lançamos o projeto Carbono Neutro, por meio do qual nos comprometemos a compensar 100% das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) da Companhia ano após ano. Essa ambição inclui a neutralização de todas as emissões desde a fundação da Odontoprev em 1987 até 2020, totalizando 17,7 mil tCO₂.

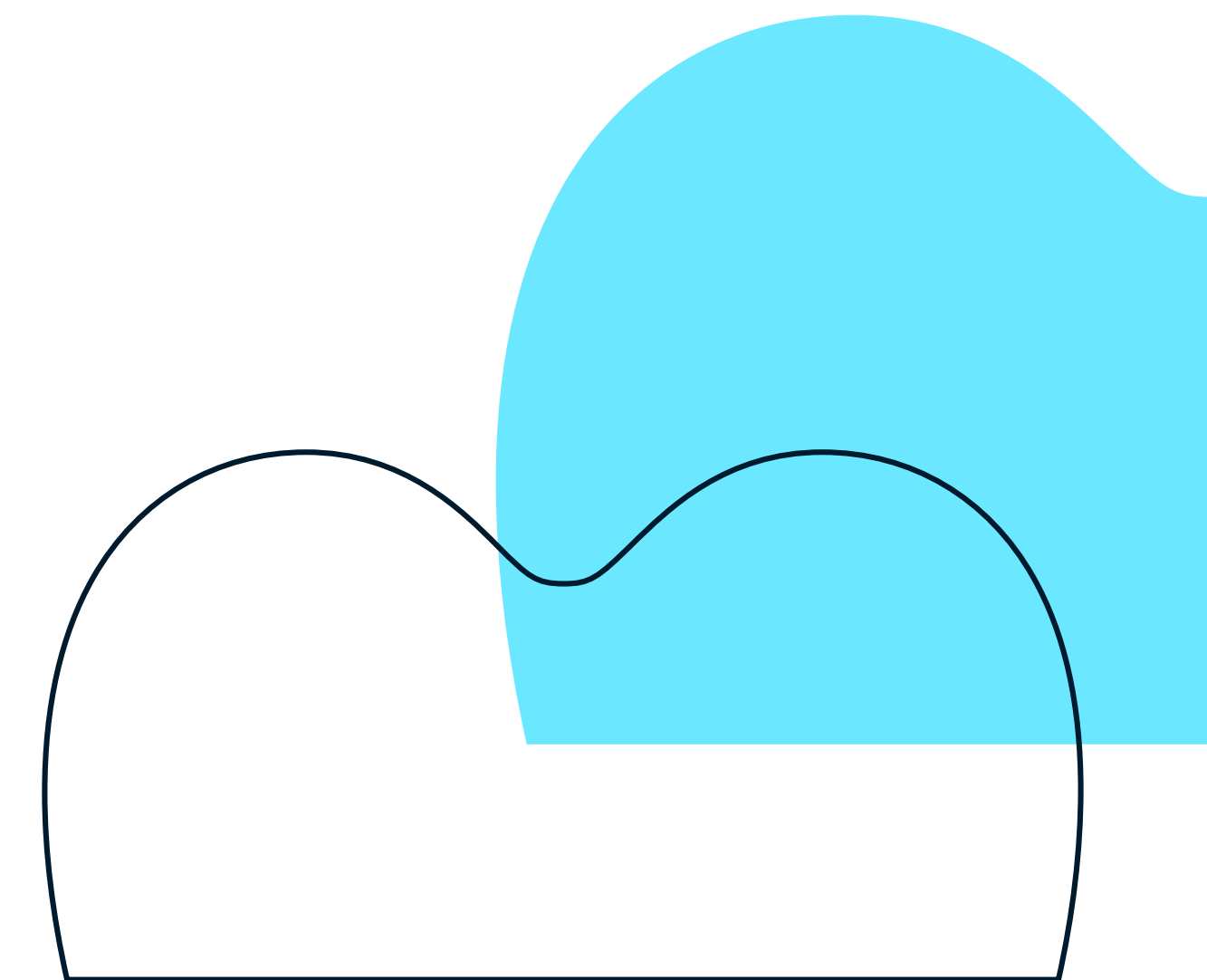
Para isso, compensamos 20 mil tCO₂ por meio da compra de créditos de carbono de um mecanismo de Redução de Emissões por Desmatamento e Degradação Florestal (REDD), do Projeto Conservação Florestal na Amazônia, que evita as emissões derivadas do desmatamento em uma propriedade do município de Paragominas (PA).

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

Para mitigar e reduzir nossas emissões de GEE, desde 2008 monitoramos as emissões

provenientes do deslocamento de nossos colaboradores (terrestre e aéreo) e do combustível de fretes, além da energia elétrica consumida na operação.

Pelo terceiro ano consecutivo, reportamos as emissões no Programa *GHG Protocol* Brasil, que qualifica as empresas com selos de acordo com a qualidade de reporte. Realizamos também o reporte ao *Carbon Disclosure Project* (CDP) – *Climate Change*.



Emissões

	2022 (em tCO ₂ e)	2021 (em tCO ₂ e)	2020 (em tCO ₂ e)
Total de emissões diretas (Escopo 1)	-	8,60	20,60
Emissões biogênicas de CO ₂ – Escopo 1	-	0,10	0,40
Total de emissões indiretas (Escopo 2)	5,80*	91,00	63,00
Total de outras emissões indiretas (Escopo 3)	241,80	210,00	188,30
Emissões biogênicas de CO ₂ – Escopo 3	9,70	8,70	21,30
Total	257,30	318,40	293,60

* A variação entre os anos se deve à utilização do sistema de nuvem e à movimentação do Centro de Processamento de Dados para *datacenters* terceirizados.

As emissões de Escopo 1, relativas à utilização de geradores, não foram reportadas pelo novo condomínio comercial em 2022, onde a sede da Odontoprev passou a ser instalada.

Além da compensação do consumo de carbono, desde 2007 possuímos um projeto de plantio de árvores que já conta com mais de 13 mil mudas em parques em São Paulo.

Em 2022, iniciamos o mapeamento dos riscos ambientais. Ainda que não tenhamos impactos ambientais significativos, devido à natureza das

nossas atividades e operações, a Odontoprev está comprometida nas abordagens preventivas para os desafios desse tema, além de promover responsabilidade ambiental em suas operações com ações de conscientização, educação ambiental e educação para consumo consciente firmando seu compromisso através da Política de Sustentabilidade, em que estabelece a responsabilidade em compatibilizar suas atividades com a conservação do meio ambiente, dentro dos princípios do Desenvolvimento Sustentável.

Consumo de energia

GRI 302-1 | SASB HC-DY-130a.1

Desde janeiro de 2022, a Odontoprev está instalada em um novo prédio comercial que possui três geradores a óleo diesel, utilizados apenas em caso de queda de energia.

Contudo, o condomínio não reportou, em 2022, o consumo de óleo diesel para geração de energia elétrica. O condomínio não utiliza GLP no consumo de energia elétrica.

Registramos uma redução no consumo de energia elétrica, devido à movimentação do

Centro de Processamento de Dados (CPD) para *datacenters* terceirizados e a utilização do sistema de nuvem. Também é necessário destacar a importância dos sensores de presença nos andares da Companhia, permitindo que haja maior controle do consumo de energia.

Além disso, realizamos a compra de I-REC de fonte Solar da Enel Soluções Energéticas, neutralizando, assim, nossas emissões de Escopo 2 em 2022.



Consumo de energia (em GJ)

	2022	2021	2020
Combustíveis não renováveis*	-	99.761,08	222.082,50
Óleo diesel	-	11,40	48,10
Gás natural (GLP)	-	99.659,68	222.034,40
Consumo de eletricidade	384,97	2.402,41	2.617,29
Concessionária	384,97	2.402,41	2.617,29
Consumo total de energia	384,97	102.073,49	224.699,79

* O condomínio onde a Odontoprev está instalada não possui as informações de consumo de óleo diesel e não utiliza GLP para geração de energia.

Consumo de água

GRI 303-5

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

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

Assim, a Companhia registrou uma queda contínua no consumo de água. Dentre os fatores que contribuíram para esse resultado, podemos apontar a adoção do regime híbrido após período pandêmico, a presença de sensores nas torneiras dos banheiros e de descarga com duplo acionamento, que podem promover uma economia de até 40% de água.

Consumo de água (em ML)

	2022	2021	2020
Total de água consumida em todas as áreas	2,01	3,23	4,95
Total de água consumida em áreas em estresse hídrico	0	0	0
Total	2,01	3,23	4,95





Expedição Ondas Limpas na Estrada

A Odontoprev está sempre atenta aos movimentos da agenda ESG, e busca continuamente ampliar sua atuação nos pilares ambiental, social e de governança. Nesse sentido, o lançamento do Projeto Expedição Ondas Limpas na Estrada foi um grande marco para a Companhia.

A iniciativa pioneira nos colocou de forma presente na pauta ambiental e reforçou nosso compromisso de atuar de maneira cada vez contundente nesse tema, atuando como agentes conscientes que fazem parte da transformação necessária para a manutenção dos ecossistemas.

Realizado em parceria com a Sea Shepherd Brasil – organização de conservação marinha sem fins lucrativos – o projeto tem como objetivo mapear cientificamente o perfil dos resíduos encontrados no litoral brasileiro. Nosso ônibus que iniciou o trajeto no Chuí (RS), percorrerá o total de 300 praias até chegar ao Oiapoque (AM).

Para somar no projeto, incorporamos na expedição nosso propósito de impulsionar a odontologia de qualidade, e assim, oferecemos atendimento odontológico gratuito para os catadores das cooperativas envolvidas na reciclagem dos materiais coletados.

Compreendemos que as questões ambientais e sociais podem e devem estar conectadas. Esperamos assim impactar a vida de inúmeras pessoas, potencializando o projeto com aquilo que sabemos fazer de melhor: cuidar do sorriso dos brasileiros.



Nosso ônibus que iniciou o trajeto no Chuí (RS), percorrerá o total de 300 praias até chegar ao Oiapoque (AM).

Trajetória da Expedição



18 meses
DE EXPEDIÇÃO TERRESTRE



Mais de
16 mil
QUILÔMETROS



300
PRAIAS



Mutirão realizado com colaboradores em Bertioga/SP.

O projeto é dividido em três pilares principais:

- ✓ Avaliação de praias urbanas e desertas por cientistas voluntários a bordo do ônibus (doado pela Odontoprev), cobrindo toda a costa brasileira. É realizada uma limpeza costeira e subaquática, com coleta de resíduos, microplástico e areia. A metodologia para essa análise foi elaborada em conjunto com o Instituto de Oceanografia da USP, referência mundial no tema.
- ✓ Promoção da educação ambiental para a população costeira, com estímulo ao comportamento correto para a preservação do oceano.

- ✓ Oferta de atendimento odontológico móvel e gratuito para os catadores das cooperativas envolvidas na reciclagem dos materiais coletados.

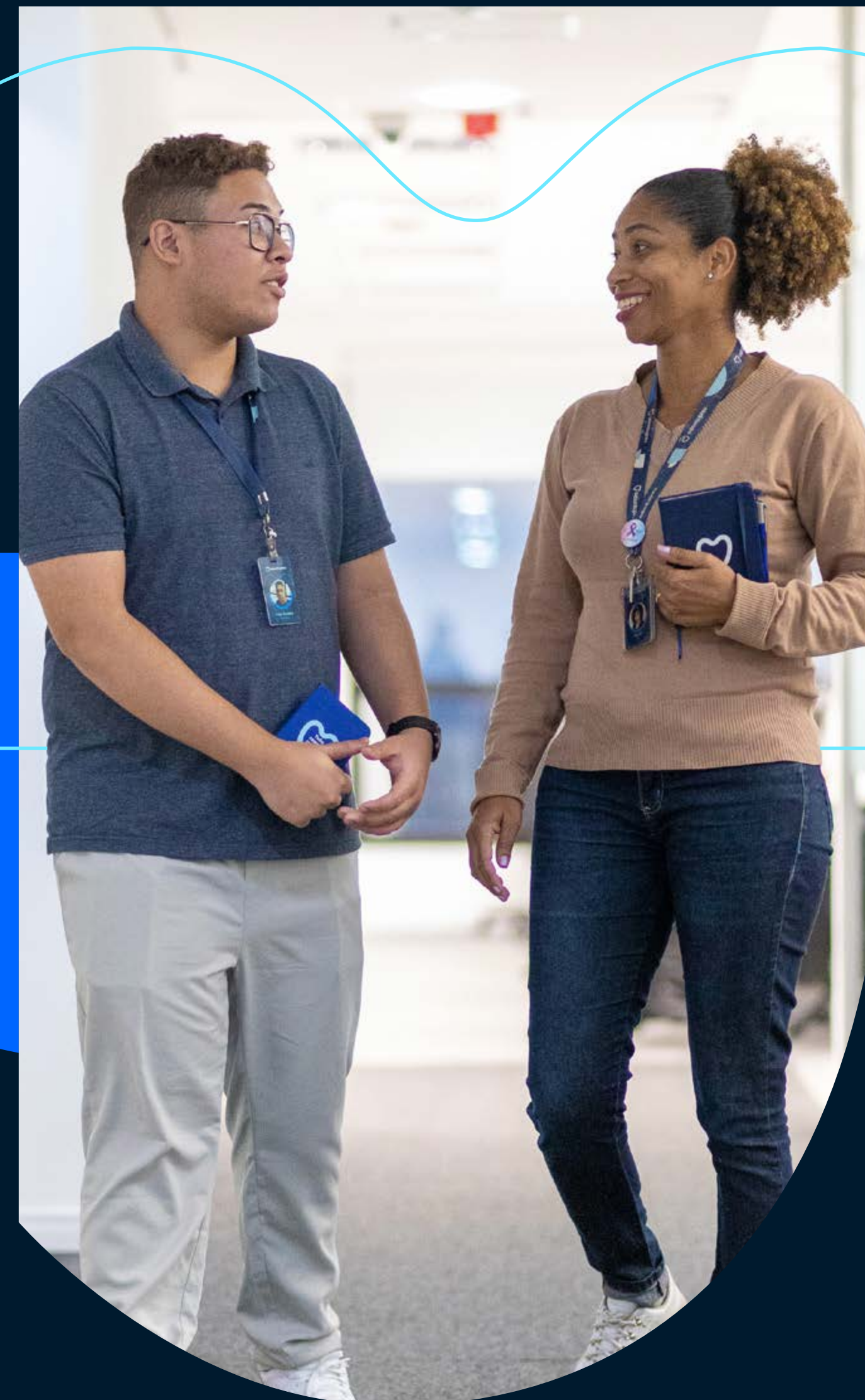
Em março de 2023, 11 meses desde o início dos trabalhos, concluímos 71,3% do projeto. Já realizamos 102 mutirões de limpeza em 12 estados do país e 214 limpezas científicas. Ao todo, coletamos mais de 2,2 toneladas de resíduos sólidos, tendo coberto 22 km² de área de praia analisados para microplásticos e 4 km de extensão de praias para macro resíduos.


O projeto conta com a participação diária de seis voluntários da Sea Shepherd Brasil, com

rotatividades de 45 e 60 dias. Esporadicamente, a Odontoprev promove mutirões de limpeza, contando com a participação dos nossos colaboradores voluntários.

Ao final do processo, divulgaremos o estudo nas Nações Unidas, universidades e órgãos competentes. Além disso, estamos criando o Documentário **Expedição Ondas Limpas na Estrada**, que contará com cinco episódios que mostrarão um raio-x do litoral brasileiro, com toda sua variedade, extensão e importância econômica para o país, além de mostrar o cotidiano das comunidades caiçara e pesqueira ao longo da história. Será disponibilizado para TV e plataformas digitais.

Sobre o Relatório



 Felipe Anderson Anacleto da Silva (Marketing) e Karla Sá (Centro Integrado de Atendimento).

Sobre o relatório

GRI 2-3 | 2-14

Por meio deste relatório, reforçamos anualmente nosso compromisso com a transparência e reportamos os principais destaques financeiros, ambientais, sociais e de governança corporativa do nosso negócio, demonstrando como geramos valor aos nossos colaboradores, clientes, fornecedores, investidores, comunidades e demais públicos de relacionamento.

Em linha com as melhores práticas de sustentabilidade, o Relatório foi elaborado partir de um estudo aprofundado dos temas mais relevantes para a sustentabilidade do negócio (*saiba mais na página 70*), e utiliza como direcionadores o *International Integrated Reporting Council (IIRC)*, os Princípios do Pacto Global e a Agenda 2030 e seus Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

As informações reportadas abrangem todas as empresas do Grupo Odontoprev entre o dia 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2022 e passaram pela análise e aprovação da Diretoria Executiva. Os resultados financeiros foram apresentados a partir das demonstrações financeiras, que passaram por verificação externa realizada pela KPMG Auditores Independentes.

Melhores práticas



Global Reporting Initiative (GRI): diretriz mais utilizada no mundo para o reporte de sustentabilidade. No início de cada subcapítulo você encontrará os indicadores reportados, por meio da sigla GRI-XX. Você também pode ver a lista completa dos indicadores na [página 81](#).



Sustainability Accounting Standards Board (SASB): padrão voluntário global para o reporte de sustentabilidade setorial. No início de cada subcapítulo, apontamos os indicadores abordados e no Índice de Conteúdo SASB ([página 81](#)) explicamos o conteúdo de cada indicador.



Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS): definidos pela Organização das Nações Unidas (ONU) com o propósito de engajar organizações de todo o mundo em metas para o desenvolvimento sustentável. Na [página 36](#) apresentamos os ODS prioritários do negócio e como contribuimos para seu alcance.



Em caso de dúvida ou sugestão

sobre os temas apresentados no Relatório de Sustentabilidade, entre em contato por e-mail:

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

Materialidade

GRI 3-1 | 3-2

Os temas abordados ao longo deste relatório são aqueles identificados como os com maior potencial para impactar a geração de valor da Odontoprev. O processo de materialidade da Odontoprev foi atualizado

em 2021, seguindo as diretrizes estabelecidas pelo GRI. Para a construção da Matriz de Materialidade, realizamos o mapeamento dos públicos prioritários e lista de impactos da organização, o levantamento da percepção

dos *stakeholders* e a análise dos resultados. Durante esse processo, pela primeira vez, nossos *stakeholders* foram consultados. Assim, identificamos dez temas materiais para o nosso negócio, apresentados a seguir.

Estudo de limites	Dimensão	Disclosures GRI e SASB	Limite do impacto para Odontoprev	Envolvimento da organização no impacto	Stakeholders relevantes	Impactos aos <i>stakeholders</i>
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Forma de gestão GRI 3-3 	Dentro e fora	Direto e indireto		A satisfação, e conseqüente retenção de clientes, gera crescimento da base de beneficiários, o que impacta nossa avaliação de mercado. Possibilidade de retenção e expansão do quadro de colaboradores, retorno para acionistas/investidores e expansão do negócio. A satisfação do cliente com a Odontoprev também é dependente da qualidade do serviço oferecido pela rede credenciada, o que caracteriza uma relação indireta de impacto da Companhia com o tema.
TRANSPARÊNCIA E ÉTICA	GOVERNANÇA	<ul style="list-style-type: none"> Forma de gestão GRI 3-3 Combate à corrupção GRI 205-1 205-2 	Dentro e fora	Direto e indireto		Riscos e impactos estão principalmente atrelados a reputação, imagem e credibilidade perante as partes interessadas e conformidade legal, o que pode tanto agregar como destruir valor ao negócio e seus <i>stakeholders</i> como um todo.
PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS	SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Forma de gestão GRI 3-3 Privacidade do cliente GRI 418-1 Privacidade do paciente e registros eletrônico de saúde SASB HC-DY-230a.2 HC-DY-230a.3 HC-DY-230a.4 	Dentro e fora	Direto e indireto		O risco está associado ao descumprimento de cláusulas contratuais, de obrigação legal e/ou regulatória e acordos de não divulgação de informações das partes relacionadas da Companhia, impactando na segurança dos mesmos, na imagem e reputação da Companhia e geração de multas por não conformidade de LGPD. O risco também está na relação da rede credenciada com os clientes, o que caracteriza uma participação indireta da Companhia no impacto.
SAÚDE E BEM-ESTAR DOS COLABORADORES	SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Forma de gestão GRI 3-3 Saúde e segurança do trabalho GRI 403-6 403-9 Saúde e segurança do funcionário SASB HC-DY-320a.1 	Dentro	Direto		Através de comitês, conscientização sobre o tema, benefícios, programas e plataformas de atividade e cuidados, tratamento à saúde mental e física, a Odontoprev leva saúde e segurança para os seus colaboradores. Além de impactar estes <i>stakeholders</i> , colaboradores saudáveis permitem o bom desempenho operacional da Companhia.

Estudo de limites	Dimensão	Disclosures GRI e SASB	Limite do impacto para Odontoprev	Envolvimento da organização no impacto	Stakeholders relevantes	Impactos aos <i>stakeholders</i>
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	GOVERNANÇA	<ul style="list-style-type: none"> Forma de gestão GRI 3-3 	Dentro e fora	Direto e indireto	1 2 3 4 6 7 8	A construção da Odontoprev do futuro visa impactar no direcionamento da operação com a utilização de novas tecnologias e sistemas, gerando impactos na eficiência de processos, na solução e experiência final dos clientes e os demais <i>stakeholders</i> . Os projetos de transformação digital e automatização de processos reduzem a utilização de materiais físicos que possuem impacto no meio ambiente. Tem-se como exemplo: GTO Digital, App Rede Unna e App do beneficiário. Através da Lei do Bem, uma iniciativa governamental com foco em incentivo a projetos de inovação, também há impacto indireto na comunidade e sociedade.
ACESSO À SAÚDE BUCAL	SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Forma de gestão GRI 3-3 	Fora	Direto	2 3 6	Os produtos da marca Odonto System (ODSY), que têm preços acessíveis para população das classes C e D, apoiam a população a não depender de uma vaga no Sistema Único de Saúde (SUS) e apoiam o “desafogamento” deste. Além de fornecer acesso à odontologia de qualidade a todo seu grupo familiar básico, estabelece acesso à saúde bucal para todos.
DESENVOLVIMENTO DE CAPITAL HUMANO	SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Forma de gestão GRI 3-3 Capacitação educação GRI 404-1 	Dentro e fora	Direto	1 2 4 6 8	Toda a operação, independente da localidade, recebe um impacto direto das ações de capacitação que realizamos com os colaboradores que assim desempenhem suas funções no mais alto grau, de modo a repercutir diretamente nos clientes, o que afeta também o retorno aos acionistas/investidores.
CAPACITAÇÃO DA REDE CREDENCIADA	SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Forma de gestão GRI 3-3 Recrutamento, desenvolvimento e retenção de funcionários SASB HC-DY-330a.2 	Dentro e fora	Direto	1 2 3 4 5 7 8	Uma rede credenciada qualificada e capacitada contribui para a redução dos impactos ambientais causados por suas atividades em consultórios ou clínicas, gera acesso à odontologia de qualidade a milhões de brasileiros, presta consultoria a milhares de dentistas no país e impacta positivamente os negócios de empresas clientes através da geração de saúde a seus colaboradores e apoia o desempenho das operações da Odontoprev.
RESPONSABILIDADE SOCIAL	SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Forma de gestão GRI 3-3 	Dentro e fora	Direto	1 3 6 8	Com ações sociais intrinsecamente vinculadas ao nosso propósito como organização, promovemos uma sociedade com menos desigualdades e mais saudável. Nossas parcerias, doações monetárias impactam o bem estar das comunidades onde atuamos. Com base em nossos projetos, fortalecemos a imagem da nossa marca, gerando valor e visibilidade ao negócio.
DIVERSIDADE E INCLUSÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO	SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Forma de gestão GRI 3-3 Diversidade e igualdade de oportunidades GRI 405-1 405-2 	Dentro e fora	Direto	1 2 3 4 8	O tema reflete diretamente nas nossas operações, uma vez que ela é feita por pessoas. Os impactos estão ligados diretamente aos nossos colaboradores e indiretamente na sociedade, pela busca de mais igualdade e inclusão, mas também no desempenho das operações e retorno para acionistas/investidores, uma vez que ambientes de trabalho mais diversos geram valor.

1 ACIONISTAS/INVESTIDORES 2 CLIENTES 3 COMUNIDADE/SOCIEDADE 4 COLABORADORES 5 FORNECEDORES/PARCEIROS 6 GOVERNO/ÓRGÃO REGULADOR 7 MEIO AMBIENTE 8 OPERAÇÕES ODONTOPREV

Anexos

- 73. Anexos dos Indicadores
- 81. Índice GRI e SASB
- 86. Mapa de ODS
- 87. Créditos



Anexos dos Indicadores

Detalhes da Organização

GRI 2-2

Odontoprev Serviços Ltda, Brasildental Operadora Planos Odontológicos S/A, Odontored Seguros Dentales, Clidec – Clínica Dentária Especializada Cura D’ars Ltda, Easy Software S/A, Oprev Administradora, SF10 Part. Societária S/A, MaChiron Desenvolvimento de Sistemas S/A, Clidec Participações S/A, Papaiz S/A, Dental Partner Com. Produtos e Equip. Odontológicos Ltda, Boutique Dental Ltda.

GRI 2-28

A Odontoprev possui participação significativa nas seguintes associações:

- **Federação Nacional de Saúde Suplementar (Fenasaúde):** a Odontoprev participa de comissões internas para discussão de temas relevantes para o setor;

- **Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia do Grupo (Sinog):** Roberto Cury, superintendente de Relações Institucionais da Odontoprev, está na presidência do sindicato desde 2020.

- **Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS):** a Odontoprev participa de comissões internas para discussão de temas relevantes para o setor. Rodrigo Bacellar (CEO da Odontoprev) faz parte da administração do IESS.

Governança

GRI 2-21

Para o cálculo da proporção da remuneração total anual foi considerado o salário base, comissão, PPR (Programa de Participação de Resultados), não contabilizando estagiários, aprendizes e colaboradores do México e BB Dental. A proporção é de 4483%.

GRI 205-2

		2021		2022	
	Categoria funcional	Comunicados	Capacitados	Comunicados	Capacitados
Diretoria	número	7	7	8	8
	percentual	100%	100%	100%	100%
Gerência	número	80	57	73	59
	percentual	100%	71,2%	100%	81%
Técnica/ Supervisão	número	90	73	268	202
	percentual	100%	81,1%	100%	75%
Administrativo	número	728	554	538	422
	percentual	100%	76,1%	100%	78%
Operacional	número	822	580	749	502
	percentual	100%	70,6%	100%	67%
Trainee	número	7	7	6	6
	percentual	100%	100%	100%	100%
Total	número	1.734	1.278	1.642	1.199
	percentual	100%	73,7%	100%	73%

Colaboradores

GRI 2-7

Colaboradores, por contrato de trabalho

	2022			2021			2020		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Permanente	482	1.163	1.645	456	1.204	1.660	493	1.419	1.912
Temporário ²	59	33	92	33	41	74	19	50	69
Contratos sem mínimo de horas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	541	1.196	1.737	489	1.245	1.734	512	1.469	1.981

Colaboradores, por contrato de trabalho e por região

	2022				2021				2020			
	Permanente	Temporário ²	Sem mínimo de horas	Total	Permanente	Temporário ²	Sem mínimo de horas	Total	Permanente	Temporário ²	Sem mínimo de horas	Total
Norte	5	0	0	5	3	0	0	3	13	0	0	13
Nordeste	464	28	0	492	435	20	0	455	458	26	0	484
Centro Oeste	2	0	0	2	7	0	0	7	10	0	0	10
Sudeste	1.079	63	0	1.142	1.137	52	0	1.189	1.364	40	0	1.404
Sul	33	1	0	34	18	0	0	18	19	1	0	20
México	62	0	0	62	60	2	0	62	48	2	0	50
Total	1.645	92	0	1.737	1.660	74	0	1.734	1.912	69	0	1.981

Colaboradores, por contrato de trabalho

	2022			2021			2020		
	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total	Homem	Mulher	Total
Integral	395	760	1.155	347	699	1.046	370	780	1.150
Meio período	120	462	582	142	546	688	142	689	831
Total	515	1.222	1.737	489	1.245	1.734	512	1.469	1.981

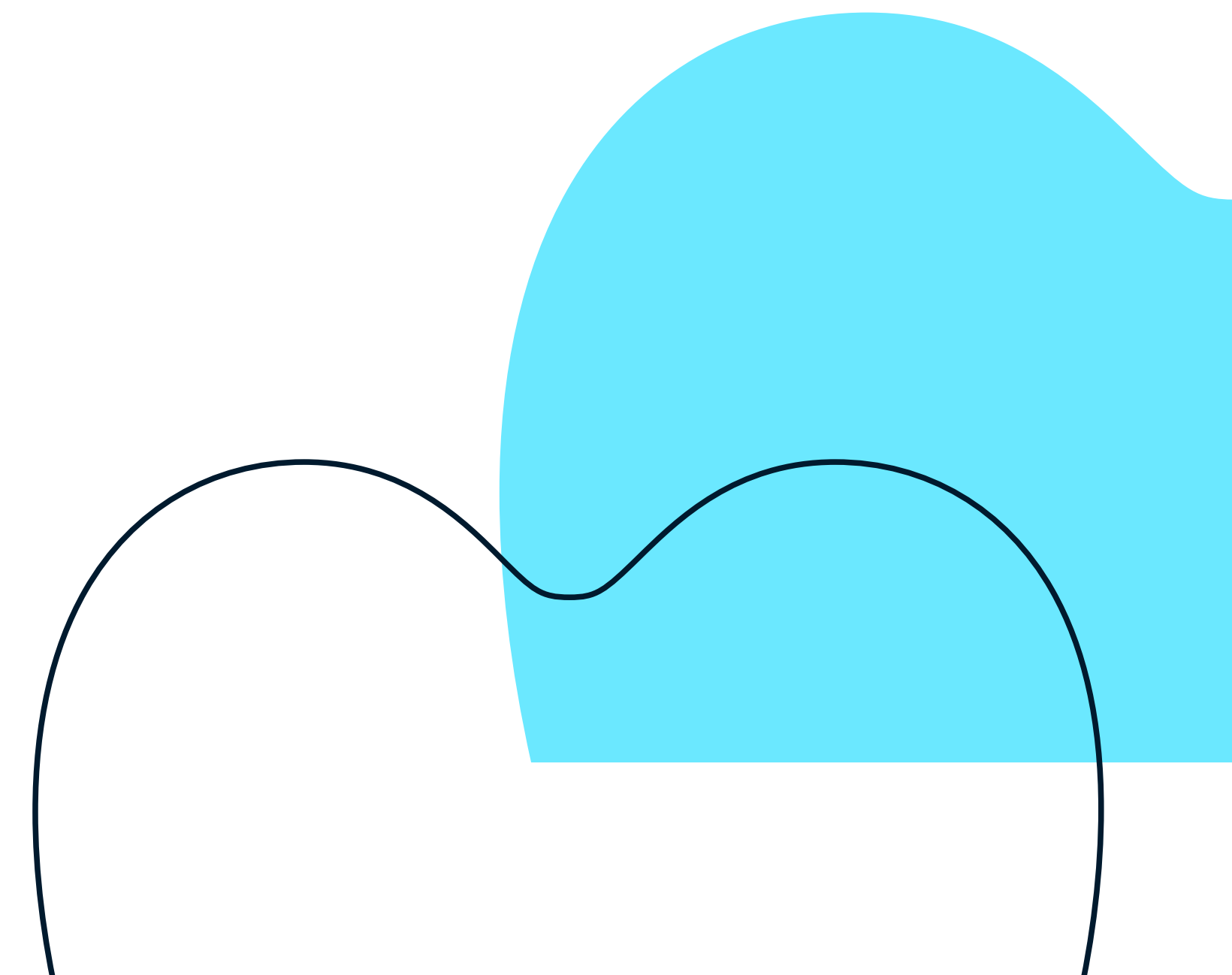
Colaboradores, por contrato de trabalho e por região

	2022		
	Integral	Meio período*	Total
Norte	2	3	5
Nordeste	299	193	492
Centro Oeste	0	2	2
Sudeste	773	369	1.142
Sul	19	15	34
México	62	0	62
Total	1.155	582	1.737

* Para meio-período foram consideradas quaisquer cargas horárias inferiores a 220 horas mensais.

GRI 2-8

A Odontoprev conta com um total de 35 terceirizados ativos (*facilities*). Além disso, possuímos 14 colaboradores temporários, que são contratados por empresa terceira para suprir demandas pontuais das áreas de negócio. Não foram contabilizados os terceiros da Diretoria de Tecnologia, por eles se revezarem em escalas.



GRI 401-1

Contratações

	2022		2021		2020	
	Total	%	Total	%	Total	%
Masculino	260	63%	129	43%	96	34%
Feminino	154	37%	174	57%	190	66%
Total	414	100%	303	100%	286	100%
Até 30 anos	204	49%	163	53%	137	46%
De 30 a 50 anos	196	47%	128	42%	134	45%
Mais de 50 anos	14	3,4%	12	5%	15	9%
Total	414	100%	303	100%	286	100%
Norte	1	0,2%	6	2%	0	0%
Nordeste	111	27%	84	27%	89	31%
Sudeste	293	71%	209	69%	197	79%
Sul	9	2,2%	2	1%	0	0%
México	0	0%	1	1%	0	0%
Total	414	100%	303	100%	286	100%

Desligamentos

	2022		2021		2020	
	Total	%	Total	%	Total	%
Masculino	168	35%	80	34%	43	29%
Feminino	307	65%	156	66%	106	71%
Total	475	100%	236	100%	149	100%
Até 30 anos	207	44%	202	86%	135	91%
De 30 a 50 anos	250	53%	34	14%	14	9%
Mais de 50 anos	18	3,8%	0	0%	0	0%
Total	475	100%	236	100%	149	100%
Norte	2	0,4%	0	0%	0	0%
Nordeste	136	29%	27	12%	70	47%
Sudeste	316	67%	209	88%	78	52%
Sul	6	1,3%	0	0%	1	1%
México	15	3,2%	0	0%	0	0%
Total	475	100%	236	100%	149	100%

GRI 404-1

Média de horas de treinamento

	2022	2021	2020
Masculino	29,35	26,19	23,58
Feminino	20,93	11,38	11,87
Apoio	13,38	10,08	11,55
Suporte	15,59	9,98	11,64
Especialista	26,53	21,41	25,19
Gestor tático	32,06	39,01	20,06
Gestor estratégico	41,03	29,03	13,25
Estatutário	33,21	47,71	6,28

GRI 404-3

Avaliação de desempenho

	2022	2021	2020
Masculino	358	376	404
Feminino	971	969	1.225
Total	1.329	1.349	1.651
Apoio	316	343	684
Especialista	521	374	350
Estatutário	9	6	6
Gestão estratégica	67	64	56
Suporte	337	481	474
Tático	79	77	80
Total	1.329	1.349	1.651



GRI 405-1

Diversidade dos órgãos de governança

	2022				2021				2020			
	Conselho de Administração	%	Diretoria Executiva	%	Conselho de Administração	%	Diretoria Executiva	%	Conselho de Administração	%	Diretoria Executiva	%
Masculino	10	90,9%	6	85,7%	13	14%	6	85,7%	10	100%	6	85,7%
Feminino	1	9,1%	1	14,3%	2	86%	1	14,3%	0	0%	1	14,3%
Total	11	100%	7	100%	15	100%	7	100%	10	100%	7	100%
Até 30 anos	0	0%	0	0,0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
De 30 a 50 anos	1	9,1%	1	14,3%	3	22,7%	3	42%	0	0%	3	42%
Mais de 50 anos	10	90,9%	6	85,7%	12	77,3%	4	58%	10	100%	4	58%
Total	11	100%	7	100%	15	100%	7	100%	10	100%	7	100%
Branco	11	100%	6	85,7%	15	100%	5	62%	10	100%	5	62%
Pretos e pardos	0	0%	1	14,3%	0	0%	1	14%	0	0%	1	14%
Indígenas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Amarelos	0	0%	0	0%	0	0%	1	14%	0	0%	1	14%
Total	11	100%	7	100%	15	100%	7	100%	10	100%	7	100%

Diversidade dos colaboradores, por gênero

	2022		2021		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Conselho	10	1	13	2	10	0
Apoio	113	373	98	410	149	672
Suporte	112	438	141	450	125	438
Especialista	193	313	170	288	146	251
Gestão Tática	30	59	29	62	26	57
Gestão Estratégica	51	37	45	34	33	27
Estatutários	6	1	6	1	6	1
Total	515	1.222	502	1.246	495	1.446

Diversidade dos colaboradores, por raça

	2022	2021	2020
Não Declarado	67	67	3
Amarela	9	10	7
Branca	992	1.008	1.268
Indígena	2	2	2
Pretos e Pardos	667	661	641
Total	1.737	1.748	1.941

Diversidade dos colaboradores, por faixa etária

	2022			2021			2020		
	< 30 anos	30 a 50 anos	> 50 anos	< 30 anos	30 a 50 anos	> 50 anos	< 30 anos	30 a 50 anos	> 50 anos
Conselho	0	1	10	0	3	12	0	0	10
Apoio	225	223	38	224	253	31	378	397	43
Suporte	151	340	59	207	330	54	176	328	58
Especialista	109	348	49	122	301	35	80	285	32
Gestão Tática	7	70	12	9	70	11	5	65	13
Gestão Estratégica	1	61	26	3	54	22	1	37	22
Estatutários	0	1	6	0	3	4	0	3	4
Total	493	1.044	200	565	1.014	169	704	1.082	155



GRI 405-2

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

Categoria funcional	2022		2021		2020	
	Salário base	Remuneração	Salário base	Remuneração	Salário base	Remuneração
Apoio	1,01	0,96	1,01	1,03	0,99	0,99
Suporte	0,96	0,93	0,98	0,97	0,95	0,95
Especialista	0,79	0,80	0,81	0,81	0,82	0,81
Gestão Tática	0,81	0,83	0,88	1,11	0,93	0,94
Gestão Estratégica	0,84	0,84	0,82	0,72	0,83	0,84

Impacto ambiental

Gestão de Resíduos (ton)

	2022 ¹	2021	2020
Papel	1,54	0,96	2,22
Plástico	0,12	0,54	1,63
Alumínio	0,03	0,00	0,00
Vidro	0,01	0,00	0,00
Orgânico	10,76	0,75	0,26
Total	12,46	2,25	4,11

Nota 1: O volume de resíduos gerado subiu em 2022, pois a partir desse ano passamos a calcular o total de resíduos com base no valor total do prédio comercial, passado pela empresa que administra o condomínio onde a Odontoprev tem sede. Portanto, é feito um rateio proporcional ao número de andares ocupados pela Companhia.

Nota 2: Em 2022, os colaboradores voltaram a trabalhar presencialmente, ainda em modelo híbrido.

Índice GRI e SASB

Declaração de uso:

A Odontoprev relatou em conformidade com as Normas GRI para o período 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.

GRI 1 usado: GRI 1 | Fundamentos 2021.

Norma GRI / Outra Fonte	Indicadores	Localização	
Conteúdos gerais			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	Página 7
	2-2	Entidades incluídas no relatório de sustentabilidade da organização	Página 11
	2-3	Período, frequência e contato para informações sobre o relatório	Página 69
	2-4	Reformulações de informações	Não houve reformulação de informações.
	2-5	Verificação externa	Não possui verificação externa.
	2-6	Atividades, Cadeia de Valor e Outras Relações de Negócio	Páginas 7 e 61
	2-7	Empregados	Páginas 47 e 74
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	Página 75
	2-9	Composição e Estrutura de Governança	Página 15
	2-10	Nomeação e Seleção do Mais Alto de Corpo de Governança	Página 17
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Página 17
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	Páginas 17, 20 e 35
	2-13	Delegação de responsabilidade para a gestão de impactos	Páginas 17 e 35
	2-14	Papel do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 69
	2-15	Conflitos de interesse	Conflitos de interesse são abordados tanto no Código de Conduta Ética quanto na política de Partes Relacionadas.

Norma GRI / Outra Fonte	Indicadores	Localização	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-16	Comunicação das preocupações críticas	Página 17
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Não foram tomadas iniciativas em relação ao tópico.
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Página 17
	2-19	Políticas de Remuneração	Página 19
	2-20	Processo para determinação da Remuneração	Página 19
	2-21	Proporção da remuneração total anual	Páginas 19 e 73
	2-22	Demonstração da estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 3
	2-23	Política de Comprometimento	Página 22
	2-24	Incorporação da política de comprometimento	Página 22
	2-25	Processos de Remediação dos Impactos Negativos	Página 43
	2-26	Mecanismos para orientações e preocupações referentes à ética	Página 25
	2-27	Conformidade com leis e regulações	Não tivemos casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos no período do relatório.
	2-28	Participação em associações	Página 73
	2-29	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	Páginas 41, 44, 47, 58 e 61
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	2-30	Acordos de Negociação Coletiva	Todos os colaboradores regidos pela CLT estão cobertos por acordos ou convenções coletivas do trabalho.
	3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	Página 70
TEMA MATERIAL: TRANSPARÊNCIA E ÉTICA	3-2	Lista dos tópicos materiais	Página 70
	GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão do Tópico Material

Norma GRI / Outra Fonte		Indicadores	Localização
GRI 205: Combate à Corrupção – 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Página 23
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 73
TEMA MATERIAL: DESENVOLVIMENTO DE CAPITAL HUMANO			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão do Tópico Material	Página 51
GRI 401: Emprego – 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	Página 76
	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Páginas 51 e 77
GRI 404: Capacitação e Educação – 2016	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Página 55
	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Páginas 55 e 77
TEMA MATERIAL: DIVERSIDADE E INCLUSÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão do Tópico Material	Página 48
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades – 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 17, 18, 48 e 78
	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Página 80
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	No período, 100% de denúncias ou reclamações relacionadas a discriminação foram apuradas e as medidas corretivas aplicáveis foram adotadas.
TEMA MATERIAL: RELACIONAMENTO COM O CLIENTE			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão do Tópico Material	Página 41
Transparência de preços e cobrança	HC-DY-270a.2	Discussão sobre como as informações sobre preços de serviços são disponibilizadas publicamente	As informações a respeito de planos, contratações, coberturas e valores são disponibilizadas no portal institucional: (www.odontoprev.com.br).
TEMA MATERIAL: PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão do Tópico Material	Página 21

Norma GRI / Outra Fonte	Indicadores	Localização	
GRI 418: Privacidade do Cliente – 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	Página 21
Privacidade do Paciente e Registros Eletrônicos de Saúde	HC-DY-230a.2	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 21
	HC-DY-230a.3	(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 21
	HC-DY-230a.4	Valor total de perdas monetárias como resultado de procedimentos legais associados à segurança e privacidade de dados	Página 21
TEMA MATERIAL: SAÚDE E BEM-ESTAR DOS COLABORADORES			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão do Tópico Material	Página 56
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho – 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 56
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Página 56
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	Página 56
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	Página 56
	403-9	Acidentes de trabalho	Não tivemos acidentes de trabalho em 2022.
Saúde e Segurança do Empregado	HC-DY-320a.1	(1) Taxa total de incidente registrável (TRIR) e (2) taxa de dias ausentes, restritos ou transferidos (DART)	Página 56
TEMA MATERIAL: CAPACITAÇÃO DA REDE CREDENCIADA			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão do Tópico Material	Página 44
Recrutamento, Desenvolvimento e Retenção de Funcionários	HC-DY-330a.2	Descrição dos esforços de recrutamento e retenção de talentos para profissionais de saúde	Página 44
TEMA MATERIAL: ACESSO À SAÚDE BUCAL			
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão do Tópico Material	Página 58

Norma GRI / Outra Fonte			Indicadores	Localização
Conteúdos adicionais				
GRI 3: Tópicos Materiais 2021	3-3	Gestão do Tópico Material		Página 30
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído		Página 39
GRI 202: Presença no Mercado – 2016	202-2	Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local		100% dos membros da alta direção são contratados localmente (país sede).
GRI 302: Energia – 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização		Página 64
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-5	Consumo de água		Página 65
	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)		Página 63
GRI 305: Emissões – 2016	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia		Página 63
	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)		Página 63
Energia	HC-DY-130a.1	(1) Total de energia consumida, (2) porcentagem de eletricidade da rede, (3) porcentagem renovável		Página 64

Mapa de ODS



Página 40



Página 58



Página 47



Páginas 38 e 40



Página 30



Página 44



Página 62



Página 62



Página 14



Página 58

Créditos

Odontoprev [GRI 2-1](#)

Alameda Araguaia, 2104 – 21º andar
Alphaville, Barueri – SP
CEP 06455-000

Coordenação Odontoprev

Relações com Investidores
Marketing e Sustentabilidade

Contato

ri@odontoprev.com.br

sustentabilidade@odontoprev.com.br

Projeto Editorial:

Consultoria, Redação e Tradução
[Ricca Sustentabilidade](#)

Projeto Gráfico:

Layout, Diagramação e Tradução
[Ricca Sustentabilidade](#)

Fotos e Ilustrações

Banco de Imagens Odontoprev
Adobe Stock

 odontoprev