

# **Pacto Global das Nações Unidas**

## **Relatório OdontoPrev 2017**



# **OdontoPrev**

A saúde do seu sorriso

<b>Índice</b>	<b>Página</b>
<b>Declaração CEO</b>	<b>3</b>
<b>A OdontoPrev</b>	<b>4</b>
Sobre a OdontoPrev	4
Missão, Visão e Valores	4
<b>Princípios de Direitos Humanos</b>	<b>5 a 9</b>
Princípio 1: As empresas devem dar apoio e respeitar a proteção aos direitos humanos proclamados internacionalmente	5 a 9
Princípio 2: Certificarem-se de que não sejam cúmplices de abusos dos direitos humanos	5 a 9
<b>Princípios do Trabalho</b>	<b>10 a 13</b>
Princípio 3: As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva	10 a 13
Princípio 4: A eliminação de todas as formas de trabalho forçado e compulsório	10 a 13
Princípio 5: A abolição efetiva do trabalho infantil	10 a 13
Princípio 6: A eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão	10 a 13
<b>Princípios Ambientais</b>	<b>13 a 19</b>
Princípio 7: As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais	13 a 19
Princípio 8: Realizar iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental	13 a 19
Princípio 9: Encorajar o desenvolvimento e difusão de tecnologias que não agredem o meio ambiente	13 a 19
<b>Princípios Anticorrupção</b>	<b>20 e 21</b>
Princípio 10: As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno	20 e 21

**Odontoprev S.A.**

Período coberto pela sua Comunicação de Progresso (COP)

De: Janeiro/2016 a Dezembro/2016

Declaração de apoio continuado pelo Diretor Executivo (CEO)

Junho, 2017

Aos participantes:

Tenho o prazer de comunicar que a OdontoPrev reafirma o seu apoio aos Dez Princípios do Pacto Global das Nações Unidas nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção. Nesta comunicação anual sobre os progressos, descrevemos nossas ações de melhorias para a integração do Pacto Global e seus princípios em nossa estratégia de negócios, cultura e operações diárias e nos comprometemos a compartilhar essas informações com nossos principais stakeholders.

Atenciosamente,

**Rodrigo Bacellar**

Diretor Presidente

## A OdontoPrev

### Sobre a OdontoPrev

A OdontoPrev, empresa de capital aberto, é a líder em planos odontológicos na América Latina, com aproximadamente 6,3 milhões de beneficiários. A rede credenciada de cirurgiões dentistas da OdontoPrev é altamente especializada, com aproximadamente 28 mil profissionais. A Companhia é listada no Novo Mercado da B3 desde a abertura de capital em 2006, onde cada ação representa 1 voto, com prática de distribuição trimestral de resultados a acionistas, de 37 países.

### Missão, Visão e Valores

#### Missão

Tornar-se um grande fator de aproximação da sociedade à Odontologia, agregando valor a esta relação através da excelência de serviços prestados a ambas.

#### Visão

Ser sinônimo de boa odontologia para milhões de pessoas em todo o mundo, contribuindo significativamente para sua evolução.

#### Valores

Queremos que todos que interagem com a OdontoPrev sintam que esta é uma organização que vale a pena. Para tanto, acreditamos ser fundamental que:

- Nossos serviços sejam da mais alta qualidade e competência técnica.
- Nosso relacionamento seja baseado em respeito, transparência, integridade e confiança.
- Nossos desafios sejam enfrentados de forma participativa, flexível e com firmeza de propósitos.
- Nosso sucesso seja reconhecido e compartilhado com aqueles que efetivamente contribuem.
- Haja compromisso constante, foco e competência na busca de resultados.

Nota: A OdontoPrev a partir de 2017, passará a divulgar Relatório de Sustentabilidade, em linha com as diretrizes do GRI.

## Princípios de Direitos Humanos

**Princípio 1:** As empresas devem dar apoio e respeitar a proteção aos direitos humanos proclamados internacionalmente; e

**Princípio 2:** Certificarem-se de que não sejam cúmplices de abusos dos direitos humanos

A OdontoPrev apoia e respeita a proteção dos direitos humanos reconhecidos internacionalmente e assegura a sua não participação na violação de tais direitos. A empresa, por meio da atuação de seus dirigentes, garante que as pessoas que trabalham em suas instalações têm seus direitos integralmente respeitados, além de estar empenhada em evitar a cumplicidade nos abusos dos direitos humanos em todas as suas unidades de negócios.

Para garantir a proteção dos direitos, a OdontoPrev desenvolveu os seguintes mecanismos:

### Comitê de Apuração e Ética

O Comitê de Conduta Ética é o órgão responsável pelo recebimento, avaliação, apuração e recomendações de melhorias em processos e sanções aos transgressores, de todas as denúncias procedentes recebidas via Canal de Denúncia; e é responsável por definir quais dessas denúncias devem ser submetidas ao conhecimento do Diretor Presidente da OdontoPrev. Em função de sua importância, o Comitê de Apuração e Ética é formado por um grupo interdisciplinar, sênior e da alta administração da Companhia, incluindo a Diretora de Recursos Humanos, o Diretor Administrativo e Financeiro, o Chefe do Departamento Jurídico e o Auditor Chefe. Caso alguma denúncia envolva algum membro do Comitê de Apuração e Ética, o Chefe da Auditoria Interna, responsável pela recepção de todas as denúncias, leva o caso ao conhecimento do Comitê de Auditoria. Por outro lado, denúncias que envolvam a Presidência da OdontoPrev, são encaminhadas ao Conselho de Administração.

A formação e o modo de operação do Comitê de Apuração e Ética estão apresentados no Código de Conduta Ética da Companhia.

## Canal de Denúncia

É o principal meio de comunicação para colaboradores, clientes, beneficiários, rede credenciada, parceiros, fornecedores, acionistas e público externo registrarem de forma confidencial casos de violação

do Código de Conduta Ética da OdontoPrev, incluindo situações de coações ou assédio, que possam causar prejuízos à imagem ou aos negócios da Companhia, além de questões que estejam em desacordo com os dispositivos legais e instrumentos normativos.

As reclamações podem ser enviadas por carta, e-mail, postadas na homepage da empresa ou feitas pessoalmente aos representantes da Auditoria Interna. A identidade do reclamante é tratada de maneira sigilosa. Após recebida a reclamação, a Auditoria Interna faz uma apuração inicial para identificar se é procedente ou improcedente. Caso seja procedente, uma apuração mais completa é realizada pela própria Auditoria Interna, Recursos Humanos ou Departamento Jurídico. Finalizada a apuração, o caso é levado ao conhecimento do Comitê de Apuração e Ética, para avaliação, aplicação de sanções e/ou solicitações de correções ou melhorias em processos.

As denúncias procedentes são também apresentadas à Presidência e ao Comitê de Auditoria, para ciência. A Presidência ou o Comitê de Auditoria apresenta ao Conselho de Administração os casos mais relevantes. Se necessário, ações corretivas adicionais são tomadas.

As sanções e ações corretivas sobre denúncias procedentes são apresentadas aos responsáveis pela Direção da Companhia, pela Auditoria Interna, por Recursos Humanos e/ou pelo Departamento Jurídico, garantindo o constante aperfeiçoamento e lisura dos processos.

A auditoria interna mantém um histórico das denúncias recebidas:

Quantidade de contatos recebidos pelo Canal de Denúncias em 2016: 282 (10% menor que os 312 em 2015)

Quantidade de denúncias recebidas pelo Canal de Denúncias em 2016: 41 (50% menor que os 84 em 2015)

Quantidade de denúncias apuradas - base 2016.....: 40 (49% menor que os 79 em 2015)

Quantidade de denúncias procedentes – base 2016 .....: 14 (18% menor que os 17 em 2015)

Em relação às denúncias procedentes, foram aplicadas as seguintes sanções e requeridas as seguintes ações corretivas: orientação de colaboradores, desligamento de colaboradores, divulgação de regras para colaboradores, encerramento de contratos com parceiros/fornecedores, solicitação de restituição de valores para parceiros/fornecedores, aprimoramento de processos operacionais, elaboração de políticas ou procedimentos, etc.

## **Pesquisa de Clima**

Desde 2003, a Pesquisa de Clima Organizacional é realizada anualmente. É conduzida por uma Consultoria especializada e independente, responsável por disponibilizar a pesquisa a todos os colaboradores, tabular as respostas e formular os relatórios.

A pesquisa é aplicada para 100% dos colaboradores e tem mantido, desde o início, a média de 85% de participação.

A pesquisa é composta por 8 blocos de questões distribuídas nos temas: Empresa, Estratégia, Liderança, Trabalho, Processos, Expectativas, Comunicação e Integração, Ambiente Interno. Também existem 2 questões abertas, para os aspectos mais positivos e os negativos. Nestas questões a participação também gira em torno de 80%, ou seja, em sua maioria, os colaboradores respondem de forma bastante completa as questões abertas.

Em 2016, a metodologia foi revista e, além de medir o nível de satisfação dos colaboradores, a pesquisa passou a considerar o grau de engajamento. Os dados também passaram a ser tabulados por uma empresa especializada, possibilitando a comparação dos resultados com os de outras companhias tanto do setor de saúde quanto de demais.

O resultado da pesquisa de clima é apresentado anualmente a toda a organização, desde o Conselho de Administração, Diretoria até às equipes.

Habitualmente, o clima é bastante positivo, e a Empresa mantém grupos de pesquisa de clima para avaliar e pensar em soluções para melhorar ainda mais o grau de satisfação dos colaboradores. O sucesso do trabalho é visto nas notas e no grau de engajamento, bastante altos.

Como reflexo do clima e da valorização dos profissionais, houve uma redução do turn-over, da ordem de 12,7% em 2015 para 6,5% em 2016, percentual considerado baixo, comparativamente com o mercado e diante do número total de colaboradores da Empresa. Apesar da crise econômica, a OdontoPrev não realizou reestruturações acíclicas, em linha com seu entendimento de que a gestão de pessoas e a qualificação de seus colaboradores são altamente estratégicas para o negócio. A diferença no total do

quadro funcional deve-se ao adiamento ou cancelamento de vagas, principalmente no Disque, setor que apresentou ganho de produtividade.

Os gerentes têm meta de evolução no resultado de clima de sua área com peso de 5% nas metas individuais. Os demais colaboradores não têm nenhuma meta relacionada ao clima organizacional, evitando, desta forma, qualquer tipo de influência na qualidade das respostas dos colaboradores.

Também são elaborados planos de ação com os pontos de melhoria prioritários. Estes planos têm sua implementação acompanhada ao longo do ano.

Em 2016, houve 87% de participação dos colaboradores (em relação a 86% em 2015 e 85% em 2014) e o resultado foi de 7,90 (em comparação a 8,09 em 2015, e 7,6 registrados em 2014, numa escala de 1 a 10).

### **Grupo de Clima e Cultura**

Em um mercado cada vez mais dinâmico e competitivo, as empresas precisam encontrar soluções que as tornem mais sólidas perante às mudanças e inovações. Diante deste cenário, a partir de 2016, criamos o Grupo de Clima e Cultura que é composto por líderes que estão altamente engajados com a companhia e influenciam na construção de uma cultura empreendedora. Este grupo avaliou uma lista de 135 ações sugeridas pelos colaboradores e classificou-a em categorias, definido as 3 principais como foco para 2017.

O objetivo do grupo é melhorar ainda mais o engajamento e a satisfação dos colaboradores com ações que façam sentido no dia a dia das pessoas, estejam alinhadas à cultura e valores que se busca fortalecer na empresa. Estas ações foram validadas pela alta liderança, que tem apoiado o grupo na construção de uma empresa competitiva e atrativa no mercado de trabalho.

### **RH Responde**

Por meio de e-mail específico, o [rhresponde@odontoprev.com.br](mailto:rhresponde@odontoprev.com.br), os colaboradores encaminham suas dúvidas, elogios, queixas e sugestões a respeito de assuntos que afetam o seu dia a dia, não necessariamente para as questões de Recursos Humanos. A meta da área de Recursos Humanos é responder as solicitações a eles endereçadas em um período de 48 horas, a qual tem sido cumprida. Em 2016, foram recebidas 6.177 solicitações (49% acima das 4.147 solicitações recebidas em 2015). Os e-mails são analisados e encaminhados para a área responsável. Cerca de 95% das solicitações são atendidas diretamente pela área de Recursos Humanos, sendo a maioria referente a dúvidas sobre benefícios e salário.

## **RH Vai Até Você**

Este programa é chave no processo de comunicação interna. Os profissionais de Recursos Humanos visitam regularmente todas as unidades e filiais do grupo, mesmo as que possuem um número pequeno de colaboradores.

O objetivo destas visitas é ouvir expectativas, preocupações, sugestões, esclarecer e orientar. Este contato é realizado através de reuniões de equipe e/ou atendimento individualizado. Antecipadamente, os colaboradores são comunicados da presença de um representante de Recursos Humanos e podem agendar conversas individuais nos períodos determinados.

Muitas situações são resolvidas/esclarecidas *in loco*, enquanto demais questões são levadas para a sede, para um maior aprofundamento e respondidas em até 48 horas. Muitas das questões levantadas alteram processos da empresa. Em 2016 foram realizadas 11 visitas (em comparação a 14 em 2015, e 22 em 2014).

## Princípios do Trabalho

**Princípio 3:** As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;

**Princípio 4:** A eliminação de todas as formas de trabalho forçado e compulsório;

**Princípio 5:** A abolição efetiva do trabalho infantil; e

**Princípio 6:** A eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão.

A OdontoPrev apoia as iniciativas de associação sindical e valoriza outras formas de organização voluntária de seus colaboradores, que tem direito à livre associação ao sindicato. Todos os colaboradores (100%) são representados por sindicatos em todo o país.

Adicionalmente, a empresa é expressamente contra o trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo e não aceita essa prática em seus fornecedores e prestadores de serviço. Além de contratar fornecedores e estabelecer relações de negócios com parceiros que operam com padrões éticos compatíveis, mediante rigoroso processo de seleção, dando amplo conhecimento das normas e condições que regem o comportamento ético da empresa. Vale ressaltar que a OdontoPrev nunca se associou a nenhum tipo de trabalho infantil.

Não é admitido, em nenhuma hipótese, o emprego e a exploração de crianças e jovens abaixo da idade legal para o trabalho, não mantemos relacionamento comercial ou contratamos serviços de organizações que adotem quaisquer formas de trabalho infantil.

A empresa está comprometida com uma política de Recursos Humanos voltada ao respeito e a valorização do ser humano e seus direitos fundamentais, adoção de práticas efetivas de desenvolvimento sustentável, atuação íntegra, ética e transparente. Parte do processo admissional é a submissão de cada novo colaborador a um treinamento eletrônico e a testes relacionados ao tema. Periodicamente o curso é revisado e todos os colaboradores passam novamente pelo treinamento.

A OdontoPrev assumiu compromisso junto ao Pacto Nacional de Erradicação do Trabalho Escravo, que representa o compromisso de não admitir trabalho escravo na cadeia produtiva, assim como é contra o trabalho infantil e não aceita essa prática em seus fornecedores e prestadores de serviço.

A OdontoPrev adota cláusulas contratuais que enfatizam a não associação de seus colaboradores, parceiros, fornecedores e demais públicos a trabalho escravo e trabalho infantil.

Adicionalmente, consta no Código de Conduta Ética OdontoPrev a liberdade de associação, negociação coletiva, eliminação de trabalho forçado, infantil e discriminação; e para garantir o acesso a estas políticas, além da ciência na admissão, os colaboradores e todos os públicos que interagem com a OdontoPrev tem acesso ao Código através do Portal.

A promoção da diversidade é busca constante da empresa e é demonstrada através dos seguintes programas:

### **Programa Aprendiz**

Com foco na inclusão do jovem acima de 16 anos, a empresa promove a sua capacitação técnica. O programa, com duração de dois anos, acontece sob orientação do SENAC e acompanhamento da área de Recursos Humanos. Em 2016, 53 jovens aprendizes foram contratados (71% acima dos 31 contratados em 2015, e 38 jovens contratados em 2014), sendo 6 deles contratados como efetivos ao final do período e 2 contratados como estagiários. Este número supera a cota de contratação estipulada pelo governo (5% do total de empregados do estabelecimento, cujas funções demandem formação técnico-profissional metódica).

O processo de avaliação dos aprendizes é realizado da mesma forma que os demais colaboradores, sendo composto pela avaliação das competências e pela avaliação das metas individuais, em que as competências têm seu foco no processo de carreira e desenvolvimento e a avaliação das metas alimenta o processo de bonificação.

O ciclo de gestão do desempenho contempla reuniões formais de feedback, sendo eles:

- **Avaliação das Metas:** é realizado semestralmente. Tem como objetivo acompanhar a evolução das metas, corrigir rotas e alimentar o processo de bonificação.
- **Avaliação das Competências:** é realizado anualmente. Tem como objetivo alinhar expectativas de carreira, clarear os pontos fortes e pontos de melhoria e definir o plano de desenvolvimento individual. Em 2016, o índice de participação do processo de competências foi de 86%, um nível elevado, considerando que esta avaliação não é obrigatória, mas sua participação é incentivada.

### **Programa de Oportunidade Interna**

Para a substituição ou contratação de colaboradores, a política de Recursos Humanos OdontoPrev estabelece que primeiro deve buscar o profissional internamente, seguindo requerimentos básicos, tais como ter pelo menos um ano de empresa, ter atingido no mínimo 90% da meta na última avaliação de desempenho e os requisitos que o cargo exige. Das 48 vagas divulgadas internamente em 2016, 17 foram preenchidas com colaboradores, ou seja, uma taxa de ocupação de 35% (em comparação a 86 vagas divulgadas, e 33 vagas preenchidas, ou 38% em 2015 e 62 vagas divulgadas, e 36 vagas preenchidas, ou

58%, em 2014). Isso tem possibilitado, por exemplo que colaboradores da Central de Atendimento/equipes de limpeza conquistem oportunidades em outras áreas.

Para possibilitar o crescimento profissional, é disponibilizado aos colaboradores a Universidade OdontoPrev, permitindo que realizem cursos com foco no seu desenvolvimento e na sua empregabilidade e, para cargos de liderança, a formação é interna e através do programa específico (Pessoas Chave).

No ano de 2016 foram realizadas 258 contratações (em comparação com 467 em 2015 e 537 em 2014), em sua maioria relacionadas a Central de Atendimento; e 102 promoções (em relação às 115 promoções em 2015, e 114 em 2014).

Abaixo, a composição das contratações realizadas em 2016 e 2015:

Gênero	% total	
	2015	2016
Feminino	73%	76%
Masculino	27%	24%

Faixa Etária	% total	
	2015	2016
Até 30 anos	65%	75%
De 30 a 50 anos	31%	24%
Mais de 50 anos	5%	1%

Local	% total	
	2015	2016
Sudeste	96%	94%
Nordeste	2%	3%
Sul	2%	3%
Norte	0%	0%
Centro-Oeste	0%	0%

## Saúde e Segurança

A empresa mantém Comissão Interna para a Prevenção de Acidentes (CIPA), que é formada por colaboradores que, além das atividades vinculadas ao seu cargo, atuam como multiplicadores e agentes focados na redução de acidentes e doenças ocupacionais.

Em 2014 foi implementada a área de saúde, com a presença de médico e enfermeiro, todos os dias da semana. A responsabilidade desta área é acompanhar a saúde do colaborador, orientando-o para boas práticas de promoção de saúde. Em 2016 foram realizados 6.276 atendimentos (em comparação a 4.928 em 2015, e 2.593 em 2014).

A empresa busca constantemente e, com o apoio da área de administração predial, acompanhar, fiscalizar e monitorar as suas instalações, de modo que todos colaboradores estejam confortavelmente instalados e não expostos a riscos. Indicador bem avaliado e reconhecido pelos colaboradores na Pesquisa de Clima Organizacional.

## Princípios Ambientais

**Princípio 7:** As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;

**Princípio 8:** Realizar iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental; e

**Princípio 9:** Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que não agridem o meio ambiente.

A OdontoPrev está comprometida nas abordagens preventivas para os desafios ambientais, além de promover responsabilidade ambiental em suas operações com ações de conscientização, educação ambiental e educação para consumo consciente e firma seu compromisso através da Política Ambiental, onde estabelece o compromisso de compatibilizar suas atividades com a conservação do meio ambiente, dentro dos princípios do Desenvolvimento Sustentável.

Todas suas atividades, produtos e serviços estão em harmonia com o meio ambiente, sempre visando sua conservação para gerações futuras, buscando assegurar que as atividades atendam aos requisitos legais e normas ambientais aplicáveis, junto a melhoria contínua no trabalho de prevenir a degradação ambiental. Adicionalmente, tem o compromisso de reduzir os impactos ambientais de seus processos, produtos e serviços, incentivar a pesquisa de novas tecnologias, processos e insumos que minimizem esses impactos e está empenhada na manutenção de um diálogo aberto com a comunidade, clientes e fornecedores, com vistas a troca de informações sobre temas ambientais relevantes.

Em 2015, desenvolvemos um treinamento aplicado com obrigatoriedade em 2016 e envolve conhecimentos dos três pilares da Sustentabilidade: Ação Social, Meio Ambiente e Governança. A aplicação ocorreu em 2016 e todos os colaboradores encerraram o treinamento até a presente data.

A OdontoPrev realiza diversas atividades e ações que dão suporte aos preceitos defendidos na Política Ambiental, tais como:

## **Projeto Apoena**

O Projeto Apoena é a principal iniciativa de gestão ambiental da OdontoPrev e visa minimizar seus impactos ambientais, por meio do consumo consciente, da redução de resíduos gerados e da reciclagem. O termo Apoena, do tupi-guarani, refere-se “àquele que enxerga longe”.

Em linha com o conceito de desenvolvimento sustentável, que preza pelo bem-estar das futuras gerações, a iniciativa pretende envolver e contagiar tanto o público interno quanto o externo. Inicialmente, o projeto visa à adesão dos colaboradores da Empresa. Engajados, eles são os responsáveis por disseminar o conceito e incentivar o consumo consciente de clientes e fornecedores. Dessa forma, os preceitos ganham o eco necessário na sociedade para que cada cidadão e cada organização cumpra seu papel por um futuro em que haja harmonia com a natureza.

Dentro desse projeto estão as seguintes ações:

### **Neutralização do Carbono**

Desde 2008, a OdontoPrev conta com o auxílio de uma consultoria ambiental especializada para o monitoramento da emissão de carbono proveniente do consumo de energia, do deslocamento de seus colaboradores (terrestre ou aéreo), do combustível da frota e de fretes. Com base nos cálculos, a consultoria verifica a quantidade necessária de árvores a serem plantadas, de forma a neutralizar o carbono equivalente e compensar as emissões de gases de efeito estufa.

Em 2016, foram emitidas 729,84 toneladas de CO<sub>2</sub>, em relação às 718,84 toneladas em 2015.

Até 2016, os plantios de árvores nativas eram feitos em regiões de mananciais e/ou desmatadas, contribuindo para a criação de um corredor ecológico na região do Vale do Paraíba (SP). Desde o início do projeto, foram plantadas 11.363 árvores, número equivalente a 13 campos de futebol (93.800 m<sup>2</sup> de área recuperada).

Visando o replantio em parques degradados de grandes metrópoles brasileiras, o projeto passou por uma reformulação em 2016. O objetivo é conscientizar a sociedade sobre questões ecológicas, além de disponibilizar espaços verdes para lazer. Em 2017, a iniciativa será implantada em parques da região metropolitana de São Paulo.

## **Programa de Reciclagem de Amálgama**

O amálgama é um material usado como restaurador por cirurgiões-dentistas e é composto por metais pesados e tóxicos, entre eles o mercúrio e a prata; dessa maneira, quando descartado de forma inadequada, pode contaminar os seres humanos e a natureza. Ciente da importância de reciclar esse material, a OdontoPrev mantém parceria com a USP (Universidade de São Paulo) e com a rede credenciada de cirurgiões-dentistas, para o desenvolvimento de novas tecnologias para reciclagem do amálgama.

O projeto envolve negociação com órgãos públicos das áreas de saúde e meio ambiente, como a Cetesb (Companhia Ambiental do Estado de São Paulo), Ipem (Instituto de Pesquisas e Medidas) e Secretaria de Saúde de São Paulo. Além disso, a embalagem e o transporte do amálgama são especiais e certificados pelo IPT (Instituto de Pesquisas Tecnológicas).

Desde o início do projeto, em 2005, cerca de 3.244 cirurgiões-dentistas credenciados aderiram à iniciativa e já enviaram 18 quilos de amálgama, dos quais foram recuperados aproximadamente 8,5 quilos de mercúrio e de prata.

1. Cirurgião-dentista recebe um kit com um recipiente para acondicionamento do resíduo de amálgama e instruções de manuseio.
2. Profissional é orientado a encaminhar os resíduos para o Laboratório de Resíduos Químicos da USP de Bauru.
3. Material passa por um processo de reciclagem.
4. Material reciclado é comercializado.

## **Gestão de Resíduos**

A OdontoPrev faz a gestão de resíduos sólidos, modelo que permite que a Empresa realize a correta destinação dos resíduos e tenha conhecimento do volume gerado, podendo estabelecer um plano para a redução. O lixo produzido é destinado a uma companhia terceirizada, que recicla e inventaria os resíduos gerados.

Da mesma forma, a Empresa recicla materiais de escritório e peças de comunicação antigas, entre eles monitores, teclados de computadores e folhetos. Em 2016, papéis usados foram reciclados e transformados em sementes e canetas. Outros materiais utilizados em volume mais expressivo são copos plásticos e papéis sulfite. Vale ressaltar que todo papel A4 adquirido é proveniente de reflorestamento, com certificado.

A eficácia dessa gestão é avaliada por meio de relatórios internos.

Em 2016, a OdontoPrev gerou 31% menos resíduos recicláveis que em 2015.

Reciclagem	2015	2016	Redução
Papéis em geral	24.604 kg	14.227 kg	-42%
Plásticos	3.021 kg	2.970 kg	-2%
Alumínio/Metal	91 kg	31 kg	-66%
Vidros	96 kg	97 kg	1%
Eletrônicos em geral	316 unidades	173 unidades	-45%

### Investimento em Tecnologia de Impacto Ambiental

As radiografias devem constar no prontuário do paciente para fins de análise e apoio ao profissional da rede credenciada da OdontoPrev. No processo de revelação das radiografias, contudo, é necessária a utilização de produtos químicos, entre eles a prata. Além disso, todas as radiografias devem ser encaminhadas para a OdontoPrev e, posteriormente, devolvidas ao consultório. Para minimizar os impactos ambientais do processo de revelação e reduzir a necessidade de envio via Correios, a OdontoPrev desenvolveu tecnologias específicas e inovadoras.

Em 2013, foi criado o portal do credenciado, recurso de envio de imagens via internet, que é uma opção de entrega on-line de imagens de tratamentos odontológicos em substituição ao único meio de entrega da época, os Correios. Para facilitar ainda mais o envio de imagens, dispensando o uso de computadores, câmeras intraorais e fotográficas, criou-se o aplicativo Rede UNNA, tornando o envio a partir dos consultórios mais ágil e simples e, conseqüentemente, desburocratizando o processo de atendimento da rede credenciada.

1. Dentista acessa o aplicativo Rede UNNA.
2. - Quando não é necessário solicitar radiografias: o dentista fotografa imagens e documentos dos pacientes.  
- Quando é necessário solicitar radiografias: o dentista utiliza a tecnologia do uploader, para transmitir as imagens, sem a necessidade do envio físico.
3. Dados ficam registrados no prontuário do paciente.
4. Processo evita revelação de parte das radiografias e emissão de CO2.

Além das tecnologias utilizadas nos consultórios, uma ferramenta foi desenvolvida, em maio de 2016, para ser usada nos centros de radiologia da rede credenciada. O Uploder de Radiológicas permite que as clínicas de radiologia deixem de imprimir as documentações radiográficas e passem a enviar apenas pelo

meio digital para a OdontoPrev que, na sequência, disponibiliza as imagens para o beneficiário e para o profissional responsável pelo tratamento.

Em 2016, mais de 4,2 milhões de imagens foram encaminhadas via recursos tecnológicos, representando 71% do total recebido, alcançando o objetivo estabelecido em 2015 de 50% ao final de 2016, evidenciando o sucesso da OdontoPrev em campanhas e orientações com os profissionais. Em dezembro de 2015, seis meses após sua implantação, 20% das imagens já estavam sendo enviadas pelo aplicativo.

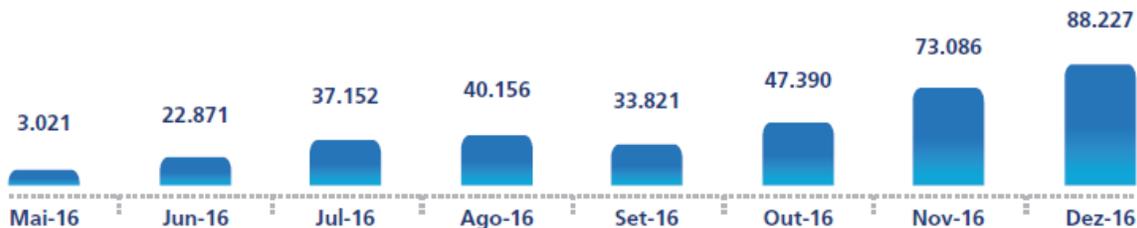
### IMAGENS ENVIADAS VIA PORTAL



### IMAGENS ENVIADAS PELO APLICATIVO REDE UNNA



### IMAGENS ENVIADAS VIA UPLOADER RADIOLÓGICAS



## Easy Dental

Com o objetivo de reduzir o consumo de papel e o transporte de documentação clínica pela rede credenciada, a empresa disponibiliza, com condições comerciais exclusivas, a aquisição do Easy Dental, que é um software para gerenciamento de clínicas odontológicas.

## Programa ECONomizar

A OdontoPrev desenvolveu um projeto de redução do consumo de energia elétrica por meio do Programa de Gestão Ambiental. O Programa ECONomizar prevê três campanhas de conscientização do consumo de energia na sede e nas filiais da OdontoPrev, nos consultórios da rede credenciada e nas residências dos colaboradores da Empresa.



## Gestão de energia

O consumo de energia em 2016 foi de 1,135 mil kw/h. Em 2016, o consumo total de energia elétrica foi 7,4% menor comparado ao ano anterior. De 2015 para 2016, a redução apresentou um percentual maior, devido a medidas pontuais de impacto no médio prazo, como a substituição por lâmpadas LED e eliminação de pontos de luz desnecessários.

Todas as áreas estão sempre envolvidas, contribuindo para pensar nas melhores formas para economizar o consumo de energia, trazendo benefícios tanto para o meio ambiente quanto para os custos da Empresa. Ações como o Cartão Amarelo aconteceram em 2016, por meio da qual todos os colaboradores passaram a ser fiscais do consumo consciente de energia e estão aptos a aplicar cartões amarelos para aqueles que não estiverem colaborando. A campanha é de caráter de orientação, e não visa punições.

<b>Redução no consumo de energia em 2016</b> <b>(90.476 kw/h)</b>
Troca de lâmpadas por LED
Eliminação de 100 pontos de luz
Campanha Cartão Amarelo
Interruptores nas salas de reunião e copas
Ar-condicionado individual em cada sala
Disponibilização de controle remoto das televisões

No ano também foi realizada a campanha Desafio da Economia, que convidava os colaboradores a darem sugestões de formas de economia de energia. Algumas ideias foram implantadas, entre elas:

- ✓ Senhas para impressoras  
Evita a impressão desnecessária de documentos, poupando energia e economizando papel.
  
- ✓ Acesso a escadas anti-incêndio  
Reduz em mais de 50% os transportes de colaboradores em elevadores. Como a Empresa está instalada em andares seguidos, solicitou ao condomínio a liberação de acesso às escadas de incêndio, para que os colaboradores pudessem se locomover entre os andares por meio delas.

Uma das metas para 2017 é a instalação de interruptores nos ambientes onde há janelas para evitar que as lâmpadas fiquem acesas durante o expediente em dias ensolarados. A previsão é de que a medida, aliada a outras iniciativas, gere uma redução de 5% no consumo de energia.

### **Gestão de água**

Em 2016, a OdontoPrev consumiu 3.618,8 m<sup>3</sup> provenientes de abastecimento público e água de reuso. O prédio onde a sede da Empresa está instalada possui uma ETE (Estação de Tratamento de Esgoto), na qual a água é tratada para ser reutilizada nas bacias sanitárias e nas dependências do condomínio. Durante o processo de reciclagem, cerca de 25% da água é evaporada e o restante é reaproveitado.

O controle do consumo de água é feito pelo condomínio, que envia um relatório mensal para acompanhamento de gastos e identificação de eventuais problemas como vazamentos. Constantemente, os colaboradores recebem recados sobre a importância de economizar água. Em 2016, foi registrada queda de 31,2 m<sup>3</sup> no consumo de água na comparação com 2015, devido às iniciativas de conscientização dos colaboradores.

## Princípios Anticorrupção

**Princípio 10:** As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno

A OdontoPrev não admite nenhuma forma de corrupção, inclusive em relação aos termos da Lei 12.846/13 (Lei Anticorrupção). Princípios estes expressos no Código de Conduta Ética, que abrange os seguintes aspectos:

- Missão, Visão e Valores da empresa;
- Conflitos de Interesse;
- Relações Internas e no Ambiente de Trabalho;
- Relações com Clientes e Fornecedores;
- Relações com os Acionistas e Mercado de Capitais;
- Relações com Governos, Órgãos Governamentais, Reguladores e Agentes Públicos;
- Relações com a Imprensa;
- Confidencialidade e Segurança da Informação;
- Canal de Denúncias e Conduta Ética.

Conforme apresentado no Código de Conduta Ética da OdontoPrev, a Companhia não tolera qualquer ato delituoso ou contrário às leis e normativos vigentes. Desta forma, um Programa de Combate à Corrupção foi desenvolvido e está sendo divulgado para todos os colaboradores da Companhia.

O Programa de Combate à Corrupção inclui:

- 1) Um Código de Conduta Ética divulgado para todos os colaboradores e parceiros da OdontoPrev. O referido Código atesta que o padrão de conduta ética esperado é aplicável a todos, administradores, colaboradores, parceiros e fornecedores de bens e serviços.
- 2) Uma política corporativa de combate à corrupção e demais atos ilícitos, com a descrição das regras que devem ser seguidas pelos colaboradores da OdontoPrev, além da determinação das responsabilidades de cada um no processo. A referida política requer que os registros contábeis e as demonstrações financeiras possuam controles internos adequados e sejam auditados por auditor independente; determina que as demonstrações financeiras sejam revisadas pelo Comitê de Auditoria e Conselho Fiscal; estabelece regras para relacionamento com o setor público e para participação em licitações públicas; define o processo de análise e aprovação de doações para candidatos e partidos políticos; e informa sobre as medidas disciplinares no caso de violações ao programa de integridade. Importante ressaltar que as normas corporativas da OdontoPrev exigem que toda política seja periodicamente analisada e atualizada.

- 3) A divulgação do programa através de termos de adesão e treinamentos obrigatórios.
- 4) A disponibilização de um canal de comunicação de denúncias, com garantia de que as identidades dos denunciadores serão mantidas em sigilo.
- 5) A definição de procedimentos para a tempestiva interrupção de irregularidades e remediação de danos.
- 6) A verificação de ilícitos nos processos de fusão e aquisição.
- 7) A disponibilização de uma estrutura, com independência e autoridade, para fiscalizar a aplicação do programa.
- 8) O monitoramento contínuo do programa pela Presidência e Comitê de Auditoria da OdontoPrev.

Os aspectos acima abrangem questões relacionadas a brindes, presentes, benefícios, vantagens, favores e outras cortesias; atividades realizadas fora da empresa; atividades políticas; entre outras.

Em 2014, a OdontoPrev implantou seu Curso de Ética, obrigatório a todos os colaboradores, a fim de atualizar acerca dos itens apontados no Código de Conduta Ética. Periodicamente, o Código é revisado e todos os colaboradores são comunicados e o curso revisitado. Adicionalmente, todos os colaboradores assinam Termo de Ciência Ética, entregue fisicamente a todos no momento da contratação ou quando da revisão / atualização. O Código está disponível na Intranet e Internet para públicos internos e externo.

Em caso de alguma denúncia / identificação de quaisquer casos que possam infringir os itens descritos no Código, estes são encaminhados e analisados pelo Comitê de Apuração e Ética da empresa.

Ressaltamos que não foram identificados ou denunciados casos de corrupção nos anos de 2014, 2015 e 2016.