



 **odontoprev**

Relatório Anual
de Sustentabilidade
2020

Sumário

3 Apresentação

- 4 Mensagem do Presidente
- 6 Destaques 2020
- 7 Prêmios e reconhecimentos
- 8 Ações na pandemia

11 A Odontoprev

- 13 Quem somos
- 16 Novo sorriso
- 18 Nossa trajetória
- 19 Modelo de negócios

20 Vantagens competitivas

- 22 Desenvolvimento sustentável
- 24 Inovação e tecnologia
- 27 Relacionamentos de valor

33 Governança corporativa

- 37 Gestão de riscos
- 39 Ética e integridade

42 Capital humano

- 46 Equidade de gênero
- 48 Desenvolvimento profissional

51 Desempenho do ano

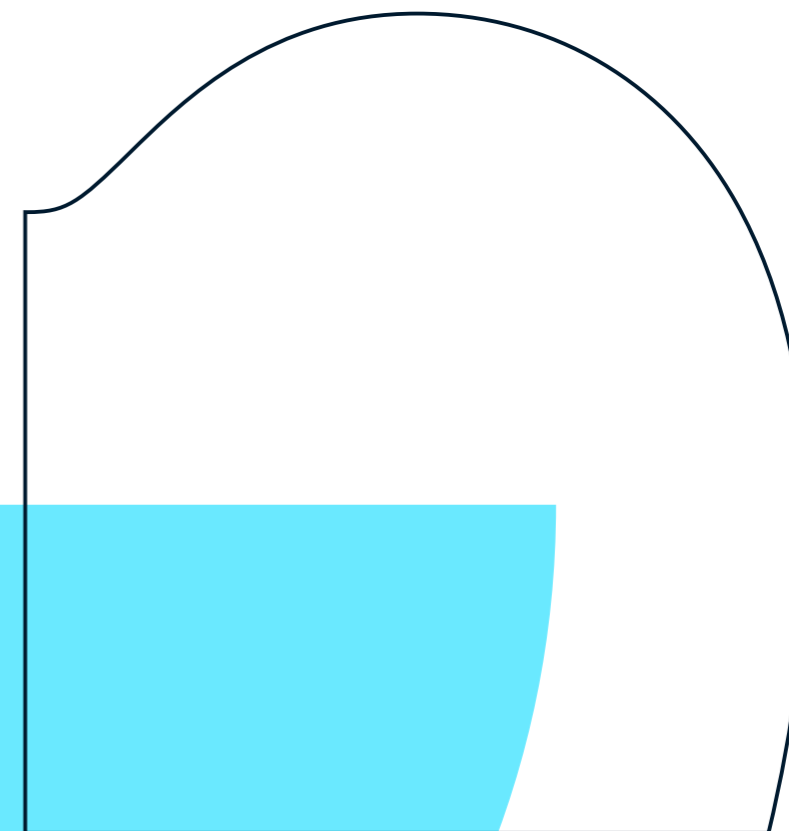
- 53 Resultados econômico-financeiros
- 55 Gestão ambiental

58 Sobre o relatório

- 58 Materialidade

60 Sumário de conteúdo da GRI

- 70 Créditos



Apresentação

- Mensagem do Presidente
- Destaques 2020
- Prêmios e reconhecimentos
- Ações na pandemia



Mensagem do Presidente

GRI 102-14

O ano de 2020 nos levou para um ambiente inesperado e desafiador. O cenário sem precedentes e com muitas incertezas, lançou luz sobre um importante tema: a saúde. Na Odontoprev, como protagonistas do setor, intensificamos o cuidado com todos os nossos públicos e reforçamos o nosso propósito de impulsionar a Odontologia de qualidade.

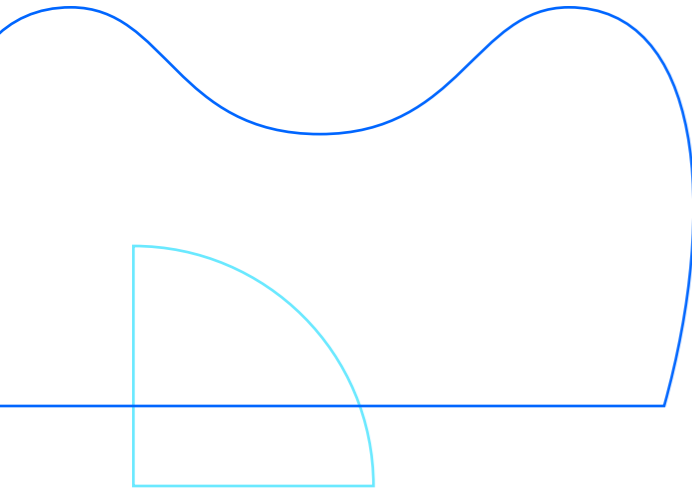
Inovar faz parte do nosso DNA e, ainda nos primeiros dias de quarentena, lançamos o serviço de teleorientação odontológica, Dentista Online, oferecendo cuidado bucal sem sair de casa. Para os casos que necessitavam de atendimento presencial, montamos uma rede de urgência e emergência e apoiamos nossos dentistas credenciados com a distribuição de equipamentos de proteção individual (EPI).

Cientes do papel fundamental que ocupamos tanto na geração de valor para o país quanto na promoção de saúde, adotamos medidas de preservação de caixa e criamos um Comitê de Crise para gerenciá-las. Assim, após um primeiro semestre de contração econômica, revertimos a queda, tivemos uma recuperação forte e alcançamos resultados acima do esperado. Nosso Ebitda, por exemplo, alcançou ao final de 2020 a marca recorde de R\$ 543 milhões, 30% superior ao Ebitda de 2019, com margem de 30,8%.

Com robustez no caixa, conseguimos viabilizar boas oportunidades e continuar crescendo tanto organicamente como por meio de aquisições. Em dezembro de 2020, anunciamos a compra da Mogidonto Planos Odontológicos e das clínicas Boutique Dental.



Rodrigo Bacellar,
Diretor-Presidente
da Odontoprev.



Em 2020, renovamos a nossa marca e criamos o novo sorriso da Odontoprev, que inspira mais leveza e proximidade com as pessoas, mas mantendo nossa essência cuidadosa e especialista

Ao longo de 2020, direcionamos nossos esforços no cuidado com nossos colaboradores e com a sociedade, incentivando políticas sociais e de proteção ambiental, seguindo os princípios ambientais, sociais e de governança (ESG, sigla em inglês) que pautam nosso trabalho de forma permanente, desde a fundação da empresa, como um valor inegociável. Comprovando nosso empenho nessa jornada, pelo segundo ano consecutivo recebemos o selo Bloomberg - Gender Equality Index e pelo quarto ano estamos no índice FTSE4Good.

Em setembro, ao lado de mais de mil líderes empresariais do mundo, manifestei o meu apoio aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, no mesmo ano em que nos tornamos uma empresa Carbono Neutro, reforçando nosso compromisso com um futuro sustentável e inclusivo. Todas essas iniciativas estão reunidas neste relatório, que é um retrato do nosso crescimento e de como impactamos a sociedade positivamente.

Ainda em 2020, renovamos a nossa marca e transformamos o nosso antigo símbolo do dente – que representa nossa *expertise* e comprometimento com o cuidado com a boca – e somamos com o coração e o sorriso, que representam, respectivamente, o cuidado e a expressão do bem-estar. Assim, criamos o novo sorriso da Odontoprev, uma marca que inspira mais leveza e proximidade com as pessoas, mas mantendo nossa essência cuidadosa e especialista. Nossas marcas comerciais também passaram por esse processo de renovação, afirmando o papel de cada uma delas dentro do grupo Odontoprev.

Nosso desejo é continuar impulsionando a Odontologia de qualidade a cada vez mais brasileiros, incentivando o cuidado com a boca, valorizando os nossos dentistas e parceiros comerciais, fomentando a inovação e sustentabilidade no negócio e no setor, e despertando cada vez mais sorrisos, todos os dias.

Juntos vamos mais longe, boa leitura!

Rodrigo Bacellar – Diretor-Presidente

Destaque 2020

Em um ano completamente atípico por conta da pandemia de Covid-19, a Odontoprev reforçou o seu propósito: impulsionar a Odontologia de qualidade, completou 33 anos de atividade e conseguiu alcançar números importantes não só para a sociedade e para o universo da Odontologia, mas também para sua estratégia de negócios.



Prêmios e reconhecimentos

O ano de 2020 foi um ano atípico e a Odontoprev encara cada desafio como uma oportunidade. Movida pela energia e pela vontade de superar as adversidades, a empresa acredita que é assim que deve crescer e evoluir. Isso só é possível, pois a Odontoprev compartilha suas visões e objetivos em toda a sua cadeia de valor.

Dessa forma, recebeu reconhecimentos importantes no ano, relacionados a diferentes aspectos de sua gestão.



23º Prêmio anual Top of Mind RH

Pela 18ª vez, a Odontoprev conquistou a premiação na categoria marca mais lembrada no segmento de Assistência Odontológica entre profissionais de Recursos Humanos.

Executivo de TI do Ano 2021

O *Chief Information Officer (CIO)* da Odontoprev, Renato Costa, venceu a categoria Produtividade da 20ª edição da premiação concedida pela IT Mídia. O prêmio que avalia o trabalho e o impactos das lideranças em TI reconheceu a relevância do *case* de Inteligência Artificial na classificação de riscos de fichas odontológicas.

[Saiba mais na página 26.](#)

Certificado de Great Place to Work (GPTW)

Em um ano tão desafiador, a empresa se empenhou em estreitar a confiança diariamente com seus colaboradores, e esse resultado foi representado na

inclusão do ranking do GPTW que selecionou empresas de Barueri e Região, em São Paulo, conquistando o 8º lugar na categoria Grande Porte.

As Melhores da *Dinheiro*

Pelo segundo ano consecutivo, a Odontoprev ficou em 1º lugar no *ranking* da revista *Isto É Dinheiro* na categoria Planos de Saúde. A boa pontuação está relacionada aos critérios de sustentabilidade financeira, governança corporativa, inovação e qualidade, recursos humanos e sustentabilidade, analisados com base nos resultados obtidos durante 2019.

Índice de desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

A Odontoprev foi, pelo 11º ano consecutivo, destaque dentre as operadoras exclusivamente odontológicas, alcançando a faixa de excelência da classificação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com destaque na Dimensão de “Qualidade e atenção à Saúde”.



FTSE4Good

FTSE4Good

Pelo quarto ano consecutivo, a Odontoprev foi incluída no índice FTSE4Good. Desenvolvido pela britânica FTSE Russell, o índice avalia o desempenho de empresas abertas de todo o mundo em relação às suas políticas e práticas ambientais, sociais e de governança corporativa (ESG, na sigla em inglês).



Índice de Igualdade de Gênero Bloomberg (GEI)

A Odontoprev renovou sua participação no índice norte-americano que seleciona empresas, referência em igualdade de gênero, pela segunda vez, no início de 2021. Mais de 350 empresas de cerca de 40 países foram selecionadas e apenas nove brasileiras participam do *ranking*. [Saiba mais aqui.](#)

Ações na pandemia

A pandemia impactou diversos setores do mercado sob o ponto de vista econômico e de relacionamento com *stakeholders*. Na Odontoprev, o cenário inesperado levou à criação do Comitê Covid-19 para auxiliar na tomada de decisões com agilidade e assertividade. As medidas levaram em conta a qualidade de vida e a segurança dos colaboradores, dentistas credenciados, beneficiários, clientes e parceiros comerciais.

Nesse momento tão complexo, a Odontoprev intensificou seus processos de cuidado e de inovação tecnológica focando também em soluções que promoveram melhor experiência para todos os elos da cadeia. A Companhia reuniu esforços significativos para acelerar projetos de transformação digital, o que beneficiou todo o ecossistema da Odontologia, reforçando a sua vocação empreendedora.



Inovação digital

A Odontoprev foi pioneira e, poucos dias após o início da pandemia, implantou um sistema de teleorientação: pacientes passaram a se comunicar por vídeo com os dentistas com o intuito de obter cuidados com a saúde bucal sem precisar sair de casa. Isso evita, em um primeiro momento, as consultas presenciais e, conseqüentemente, os riscos de contaminação. Nesse ano, a empresa também potencializou a utilização de guias de tratamento odontológico 100% digitais para a rede credenciada e as clínicas próprias. [Saiba mais em Inovação e tecnologia.](#)



Cuidados presenciais

Para os beneficiários que necessitam de atendimento odontológico de urgência ou emergência, a empresa criou uma rede de suporte com cerca de 1.300 pontos em mais de mil cidades, representando 85% de cobertura geográfica nacional. O cuidado presencial também aconteceu em relação à rede credenciada de dentistas, que recebeu 6 mil kits de equipamentos de proteção individual (EPIs), por meio do Programa de Reposição de Materiais, da Dental Partner. [Saiba mais em Relacionamentos de valor.](#)



Trabalho remoto

Em 2019, a Odontoprev criou o projeto Quality Office, que contempla a estruturação, estimulação e organização do trabalho remoto. Mas foi no início da pandemia, em março de 2020, que o modelo de *home office* ganhou consistência e foi incorporado à rotina da Companhia, minimizando os riscos à saúde dos colaboradores. Para isso, foram configurados equipamentos, disponibilizados treinamentos e apresentados vídeos com diretores para engajar o time, que aprovou a iniciativa de acordo com a pesquisa de clima realizada no ano. [Saiba mais no capítulo Capital humano.](#)

Cuidados com a sociedade

Atenção e cuidado com *stakeholders* sempre foi um ponto forte no posicionamento da Odontoprev. Em 2020, devido à pandemia, esta atuação foi reforçada em relação aos principais públicos.



Colaboradores

Após a implantação do trabalho remoto, foram realizadas várias ações:

- Acompanhamento médico de todos os casos de Covid-19 confirmados, inclusive assintomáticos, por uma médica presente no escritório-sede.
- Distribuição de kits de proteção com máscaras, álcool gel, copos reutilizáveis e para os colaboradores da central de atendimentos foram disponibilizadas *face shields*.
- Estruturação de um plano de retorno seguro e, em um primeiro momento, voluntário.
- Lançamento do Vida Leve, programa de qualidade de vida, com informações e ações sobre saúde e autocuidado.
- Treinamentos virtuais, palestras e criação de grupos de afinidades abertos a todos os colaboradores.

Beneficiários

Além da criação do Dentista Online e da rede de apoio para atendimentos de urgência e emergência, a Odontoprev implantou mecanismos para facilitar o contato com os pacientes e os apoiou em várias frentes:

- Criação de chats para atendimento humano;
- Melhorias nos canais de atendimento digitais.
- Página no portal do beneficiário sobre prevenção e ações contra o coronavírus.
- Vídeos no canal do YouTube e *podcasts* sobre saúde bucal, compartilhando conteúdo em um momento que cuidar da saúde é muito importante.

Corretores

As principais ações foram realizadas para ajudar e potencializar o trabalho dos profissionais de venda, no momento de crise sanitária. Entre elas, estão 900 treinamentos para o time de vendas; campanhas comerciais para clientes corporativos, Pequenas e Médias Empresas (PMEs) e clientes individuais; e otimizações operacionais. Foram feitas também melhorias e atualizações no aplicativo, o que tornou o processo de cadastro de corretoras e de vendas 100% digital.

[Saiba mais em Relacionamentos de valor.](#)

A Odontoprev apoia colaboradores, beneficiários, corretores, clientes e parceiros comerciais, rede credenciada e comunidades na pandemia

Em 2020, a Odontoprev também reuniu esforços significativos para acelerar projetos de transformação digital, o que beneficiou todo o ecossistema da Odontologia, reforçando o seu DNA de inovação.

Crianças e jovens de instituições parceiras receberam kits de higiene e tiveram acesso ao Dentista Online.

Rede credenciada

Além da ação de distribuição dos kits de proteção individual, a Odontoprev também adotou medidas complementares em relação aos dentistas parceiros:

- Antecipação de pontos do Programa de Reposição de Materiais, para um grupo específico de credenciados, colaborando assim para a reposição de insumos nos consultórios sem a necessidade de usar recursos próprios.
- Criação de um canal on-line de orientação, suporte e aproximação com os consultores.

Clientes e parceiros comerciais

- Carência zero para planos individuais anuais selecionados e redução de carência para planos mensais de diversos canais de distribuição.
- Elaboração de planos de comunicação para os canais de atendimento nas parceiras de distribuição de varejo.

Comunidades

- Doação de 4,5 mil kits de higiene bucal para jovens e crianças de instituições do terceiro setor parceiras.
- Apoio ao evento #Felizporajudar da organização parceira Turma do Bem, que durante um mês organizou uma programação virtual com vídeos de celebridades, comunicadores e *influencers*; *workshops* sobre Odontologia; *lives*; e até *pocket shows* para incentivar o voluntariado e valorizar a Odontologia.
- Elaboração e compartilhamento de vídeos sobre saúde bucal que reforçam a importância do cuidado com a saúde, principalmente com a da boca, no momento da pandemia.
- Divulgação da plataforma Dentista Online, para que os jovens e crianças atendidos pelas Instituições pudessem realizar teleorientação odontológica.





A Odontoprev

- Quem somos
- Novo sorriso
- Nossa trajetória
- Modelo de negócios

A Odontoprev

O propósito da Odontoprev é impulsionar a Odontologia, aproximá-la da sociedade e agregar valor por meio da excelência de serviços prestados.

A Odontoprev nasceu em 1987, a partir do ideal de um grupo de cirurgiões dentistas empreendedores motivado em oferecer planos odontológicos a clientes corporativos com profissionalismo, qualidade e tecnologia. O modelo Odontoprev existe para atender três pilares básicos:

1 Cuidar do sorriso dos brasileiros

Trazer a sensação de que cuidar da boca é um ato de cuidar de você. Destaque não só na prevenção, mas também no sentimento de renovação e autoestima.

2 Cuidar do dentista

A empresa foi criada por dentistas e sua função é valorizar esse profissional na sociedade. O dentista é quem entrega grande parte do sorriso dos brasileiros, e a Odontoprev tem missão de levar inovação, conhecimento e cuidado para esse *stakeholder* tão importante.

3 Cuidar do setor

A Odontoprev acredita que o setor ainda tem muita oportunidade para crescimento sustentável e adição de valor.



Quem somos GRI 102-6, 102-7

Com sede no município de Barueri, na Grande São Paulo, a Odontoprev S.A é uma sociedade anônima de capital aberto listada no Novo Mercado da B3 desde 2006. Mais de três décadas após a sua fundação, a empresa está presente em 2.700 municípios em todo o Brasil, é líder em planos odontológicos na América Latina, conta com mais de 7,5 milhões de beneficiários e uma rede especializada de aproximadamente 31 mil cirurgiões dentistas. [GRI 102-1, 102-3, 102-4, 102-5](#)

Além do universo corporativo, a Companhia atende o chamado grupo dos massificados, composto por Pequenas e Médias Empresas (PMEs) e clientes individuais.

O portfólio da empresa é composto por quatro marcas com atendimento exclusivamente odontológico: Odontoprev, Bradesco Dental, BB Dental e Odonto System. Veja a seguir como é o perfil de cada uma delas: [GRI 102-2](#)

odontoprev

É a operação que atende ao maior número de beneficiários: são clientes corporativos, com produtos personalizados; PMEs, com produtos pré-formatados; e parceiros de negócios e canais digitais com produtos individuais e familiares. Oferece cobertura em todo o território nacional, e um dos seus diferenciais são as células de atendimento multidisciplinar. Com a Prívia, produto *premium*, oferece solução diferenciada, de assistência odontológica de alto padrão, e disponibiliza ferramentas que permitem total liberdade de escolha na utilização do benefício.

odonto system

Com atuação forte no Norte e Nordeste do país, faz parte do portfólio da Odontoprev desde 2018. Em 2020, iniciou um processo de expansão onde começou a atuar em estados do Sudeste.

[Saiba mais no box Odonto System marca comercial.](#)

BRASILDENTAL

Em 2013, o Banco do Brasil e a Odontoprev criaram a BB Dental, empresa responsável pela comercialização dos planos na rede de atendimento do banco. Está presente em todo o território nacional com cerca de 500 mil beneficiários em mais de 2 mil municípios. Tem equipe especializada em saúde bucal e oferece amplo suporte por meio de diferentes canais de atendimento.

bradesco dental

Os planos odontológicos Bradesco Dental são resultado da integração das atividades desenvolvidas pela Bradesco Dental 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 milhares de clientes corporativos, pequenas empresas e planos individuais.



A operadora ainda tem outros negócios relevantes na cadeia odontológica, como a **Easy Dental** e a **Dental Partner**. A primeira, empresa líder no segmento de sistemas de gestão para consultórios, foi adquirida em 2008. Provedora de soluções para diversas operadoras de planos odontológicos, conta com analistas, programadores e cirurgiões-dentistas, em contato constante com consumidores finais e com as novas tendências em tecnologia da informação aplicadas à Odontologia.

A **Dental Partner** é uma empresa Odontoprev criada para atender os consultórios dos cirurgiões-dentistas da rede credenciada. Desde 2009, operacionaliza Programa de Reposição, que oferece materiais odontológicos por meio do sistema de troca de pontos aos dentistas credenciados. Em 2018, iniciou sua operação de varejo no mercado nacional.

Além disso, possui participação no **Grupo Papaiz**, que opera clínicas imagens radiológicas odontológicas, o qual controla em conjunto com o Grupo Fleury. É, ainda, acionista minoritária da **Boa Consulta**, plataforma independente de agendamentos on-line de consultas médicas e odontológicas. Como sócia, mantém parceria para que os seus clientes possam marcar consultas por meio do aplicativo eletrônico.

Novas aquisições GRI 102-10

Em dezembro de 2020, foi anunciada a assinatura dos contratos de compra da Mogidonto Planos Odontológicos e, pela controlada Clidec, a aquisição de 100% do capital das clínicas Boutique Dental, ambas pertencentes ao mesmo acionista. A transação tem valor à vista de R\$ 18,5 milhões, acrescida de parcelas variáveis, após 12 e 24 meses a partir da data do fechamento do contrato. O preço total final pode chegar a R\$ 26 milhões.

Com quatro décadas de atuação, a Mogidonto tem uma carteira com mais de 62 mil beneficiários de planos privados de assistência odontológica. Já a Boutique Dental é um conjunto de clínicas para prestação de serviços odontológicos, que atende preferencialmente clientes da Mogidonto.

Odonto System

Expansão da marca comercial GRI 102-10

Em 2020, a Odontoprev iniciou o processo de expansão da marca comercial Odonto System, até então presente nas regiões Norte e Nordeste, que possui modelo de negócios distinto.

ENTENDA A ODONTOPREV



Você sabe o que é o Prev da Odontoprev?

A Odontoprev sempre acreditou que Odontologia é sinônimo de saúde e autocuidado. O Prev vem de prevenção, já que desde a sua fundação a Companhia tem por missão incentivar a atenção permanente à saúde bucal.

A marca atende desde clientes corporativos, com foco em oferecer serviços odontológicos básicos, de acesso, até clientes individuais. Caso o paciente necessite de tratamentos mais complexos, como implantes, uso de aparelhos ortodônticos ou estética, a Odonto System também oferece a possibilidade de o paciente realizá-los por preço acessível.

Propósito

Impulsionar a Odontologia, aproximá-la da sociedade e agregar valor por meio da excelência de serviços prestados.

Valores GRI 102-16



Um ecossistema saudável é aquele em que todos ganham

Para nutrirmos relações sólidas e de longo prazo, é preciso que elas sejam valiosas para todos que

interagem com a nossa marca – colaboradores, setor odontológico, investidores e sociedade.



Desafios são oportunidades

Na Odontoprev, somos movidos pela energia e pela vontade de superar as adversidades, porque é assim que crescemos e evoluímos. Um jeito de ser que só é possível porque

compartilhamos os sonhos e objetivos com cada pessoa do ecossistema. É essa união e sinergia que nos impulsiona na direção de nossos objetivos e de nosso futuro.



Confiança se constrói todos os dias

Acreditamos que cada interação, cada negócio, cada necessidade atendida, cada conversa conta. É assim que construímos um dos valores fundamentais para o nosso dia a dia: a confiança.

Para nós, agir com integridade, cumprir o que prometemos e ser transparente são as únicas formas de construir uma empresa sustentável.



Qualidade não é da boca para fora

Como especialistas, qualidade é inegociável. Qualidade passa por cuidar de cada detalhe da jornada dos nossos clientes – por isso, nos preocupamos em ter nossos clientes sempre no centro de nossas iniciativas e melhorias.

Quando cada um busca ampliar a qualidade do que faz, pensando no todo e em equipe, nos tornamos a nossa melhor versão.



Evoluir é o nosso jeito de crescer

Evoluir é levar os aprendizados do passado para o futuro. É entender as inovações e aplicá-las de forma relevante no dia a dia. É repensar, se adaptar, antecipar.

Crescemos como empresa na nossa busca por ser melhor a cada dia e estar sempre à frente, mas também nos sentimos responsáveis por levar a Odontologia a um novo patamar.

Novo sorriso

A Odontoprev passou por um processo de evolução, que resultou em uma nova arquitetura de marca e no reposicionamento das marcas comerciais Odontoprev e Odonto System. O processo durou cerca de um ano e foi desenvolvido com o apoio de uma consultoria externa de *branding*.

O novo momento nasceu de um mergulho na marca, no negócio, nos movimentos e tendências que moldam atualmente o setor da Odontologia e da saúde. A relação das pessoas com a saúde e com o sorriso tem ganhado novos olhares, levando em conta bem-estar e qualidade de vida.

A Odontoprev tem como vocação provocar esse olhar do cuidado de uma maneira genuína. A evolução da marca é um fator importante para que a Odontoprev continue liderando esse movimento no segmento de saúde bucal, sempre com cuidado e comprometimento.

Arquitetura nova



O objetivo da nova marca é transmitir que cuidado bucal é importante, é confiança, é dedicação. É também autoestima, expressão e qualidade de vida. É entrega, é paixão, é estar junto. Para isso, a logomarca integrou um coração ao antigo símbolo do dente, que representava especialização e comprometimento com a saúde bucal, para agora também expressar cuidado e bem-estar. A proposta traz mais leveza à marca e aproxima clientes, reforçando a estratégia comercial da Odontoprev de crescer com qualidade.



Reposicionamento das marcas comerciais e corporativa

O redesenho do negócio ajudou a entender o papel de cada marca e sua capacidade de acelerar o projeto de evolução dentro do grupo Odontoprev. Desde sua fundação, a empresa é reconhecida pela sua capacidade em levar Odontologia de qualidade aos clientes, em sua maioria grandes empresas. Nos últimos anos, a Companhia acelerou o crescimento no setor de massificados – planos individuais e para PMEs –, e isso trouxe a oportunidade de destacar seus benefícios também para esse segmento. Trata-se de uma estratégia B2Human, para chegar mais perto do consumidor, por meio de uma experiência simples que fortalece os valores reconhecidos e construídos até hoje.

A Odontoprev cresceu de forma espontânea e também por meio das aquisições, mas algumas marcas permaneceram por atender nichos ou regiões. No processo de reposicionamento, criou-se a oportunidade de rever duas grandes marcas: Odontoprev e Odonto System.

• Marca Comercial Odontoprev



Ela se posiciona como uma plataforma de cuidado, com relacionamento de longo prazo com seus clientes e procedimentos e coberturas completas, para despertar sorrisos com soluções que vão além de intermediar uma consulta. O objetivo é tornar-se uma *trusted advisor* da saúde bucal para levar os valores da Companhia direto ao cliente final, trazendo-o cada vez mais para o centro do negócio.

• Marca comercial Odonto System



Fundada em Fortaleza (CE), possuía uma forte atuação no Nordeste. A partir desse novo momento, a marca passou a ser comercializada também no Sudeste, compondo o portfólio Odontoprev.



Manifesto Corporativo

A Odontologia pode ser mais.
Ser saúde, prevenção e autocuidado
Ser pesquisa, tecnologia e inovação.
Ser presente, futuro e infinitas possibilidades.

É por isso que, desde o começo, estamos aqui. Para fazer acontecer.
Para impulsionar esse ecossistema vivo.
De dentistas para dentistas.
De pessoas para pessoas.

A gente quer fazer mais
Incentivar mais. Cuidar mais.
E mostrar um novo jeito de olhar para a saúde bucal.

Trazer sempre os melhores recursos.
Investir em cada dentista, em cada Colaborador. Estar em movimento, buscando qualidade.
Mais e mais.

Pra gente, “ser mais” é sobre nunca parar. Navegar. Estudar. Inovar. Criar. Testar.

Em cada detalhe, em cada iniciativa.
Em cada marca que criamos.
Em cada marca que deixamos.

Porque impulsionar a Odontologia também é provocar sorrisos.
E sorrir só faz sentido se for junto, se for com todo mundo.

Juntos, vamos mais longe.
Fazemos mais. Somos mais.

Odontoprev.
A Odontologia pode ser mais.

Sinta a emoção de cada sorriso nos vídeos sobre a Nova Odontoprev no canal no [YouTube: vídeo 1](#) e [vídeo 2](#).

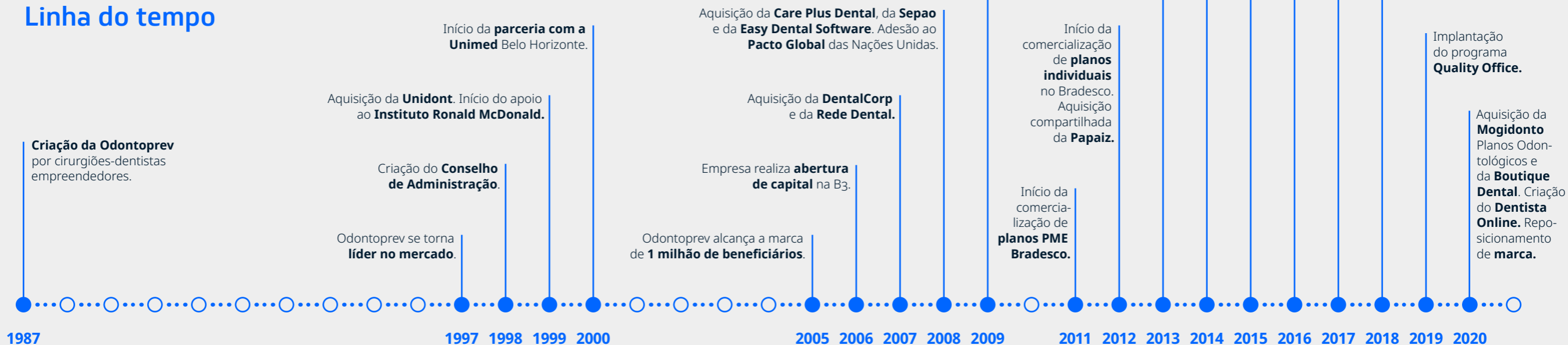


Nossa trajetória

Há 33 anos nasce a Odontoprev, a partir do sonho de cirurgiões-dentistas empreendedores. Os fundadores da empresa queriam oferecer um serviço de qualidade e levaram em conta a demanda crescente de clientes em relação aos tratamentos odontológicos. Vislumbraram, então, uma grande oportunidade nesse modelo de negócios.

Dez anos depois, em 1997, por meio de crescimento orgânico, o grupo se consolidou como operadora de planos odontológicos líder de mercado. Em 1999, a Odontoprev deu início ao período de aquisições com a compra da Unidont, o que aumentou sua capacidade de atendimento e fortaleceu a marca. Nos anos seguintes, essa estratégia de adquirir empresas concorrentes se alternou com novas etapas de expansão natural. Na linha do tempo a seguir, confira os marcos dessa história de sucesso no setor odontológico.

Linha do tempo



Modelo de negócios

A Odontoprev é uma operadora exclusivamente dental, cujo modelo de negócios se pauta em plataforma tecnológica proprietária, em que milhões de beneficiários de planos odontológicos contam com serviços diferenciados, de qualidade, monitorados eletronicamente, gerando valor único para a sociedade e *stakeholders* da Companhia.

A capacidade de adaptação desse modelo às mudanças, como ocorreu nesse ano de pandemia, determina o alto nível de resiliência, assertividade e sustentabilidade do negócio.

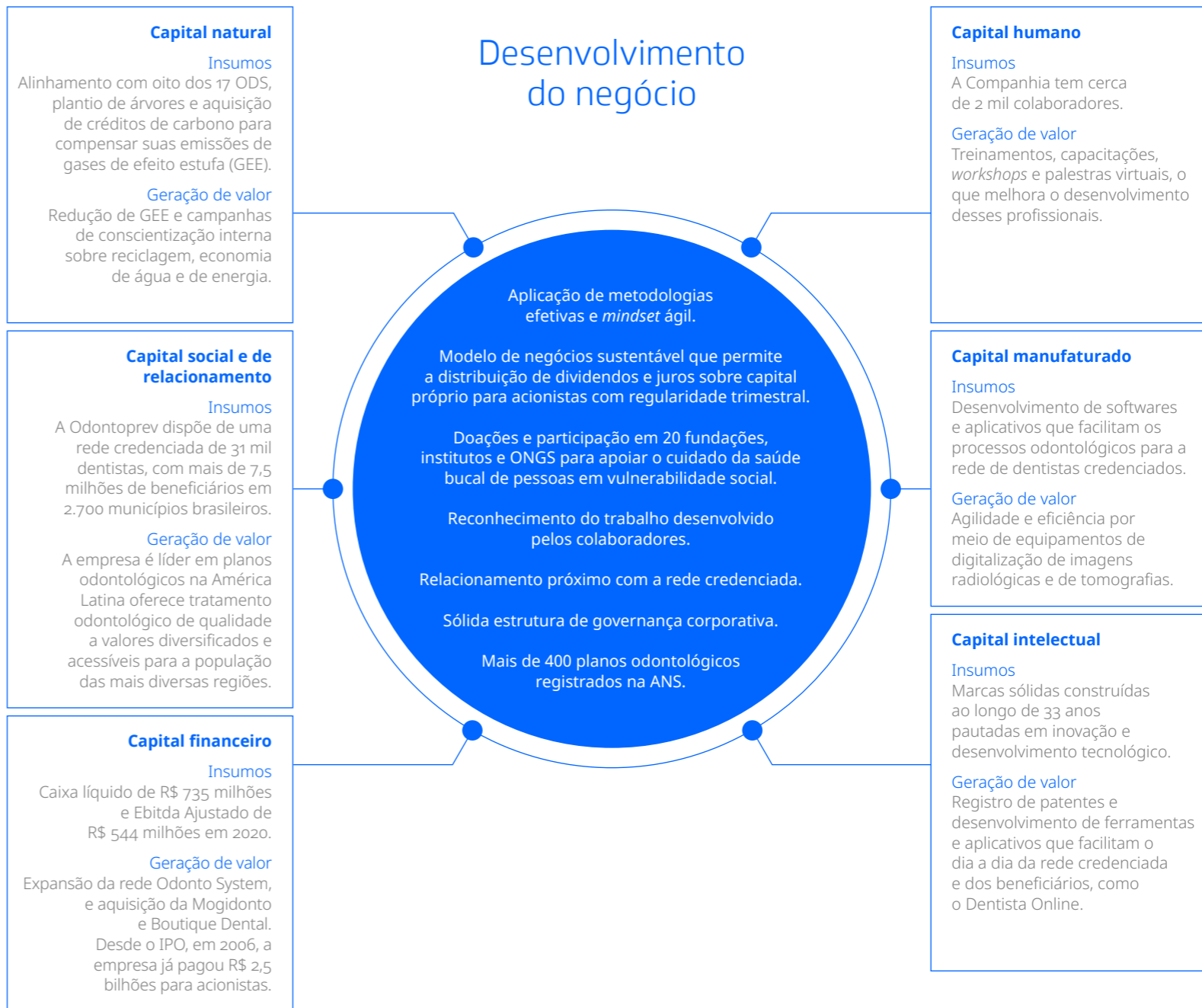
ENTENDA A ODONTOPREV



Por que a Odontoprev obtém retorno superior ao setor?

Porque a empresa construiu sua trajetória de expansão baseada em uma plataforma tecnológica proprietária que garante altos padrões de qualidade dos serviços odontológicos, com precificação *premium* no mercado e custos mais baixos. Além disso, possui controle digital exclusivo dos tratamentos realizados e busca continuamente otimizar seus processos administrativos.

Desenvolvimento do negócio



Vantagens competitivas

- Desenvolvimento sustentável
- Inovação e tecnologia
- Relacionamentos de valor



Vantagens competitivas

Mesmo sendo a maior operadora dental da América Latina, a Odontoprev busca o crescimento contínuo de sua receita e a expansão do número de beneficiários, com rentabilidade.

Além da qualidade de seu atendimento, a Companhia possui vantagens competitivas relevantes, como sua distribuição, o acesso aos seus serviços e à rede qualificada de dentistas e sua capilaridade no país.

Plataforma proprietária

A Odontoprev possui plataforma digital proprietária que possibilita a avaliação de imagens e documentos eletrônicos de tratamentos realizados pela rede credenciada. O processo é um diferencial desenvolvido pela Odontoprev e visa ofertar o melhor atendimento para seus beneficiários, garantindo que o paciente receba um serviço de qualidade, de acordo com as melhores práticas odontológicas. A condução é feita por grupo de técnicos e dentistas especialistas focado em analisar e apoiar o trabalho da rede. Em adição, a Companhia também conta com o setor de Convergência Digital, que através de equipamentos para digitalização, desenvolvidos internamente pela Odontoprev, computadoriza todas as imagens enviadas pela rede.

Canais de distribuição em todo o Brasil

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

Plataformas bancárias exclusivas

Os bancos Bradesco e Banco do Brasil são também canais de venda dos planos odontológicos da operadora, em suas respectivas marcas, o que aumenta a capacidade de distribuição nacional do produto e controla a inadimplência das PMEs e dos clientes individuais.

Atuação dos massificados

A Odontoprev, como todo o setor de benefícios odontológicos, nasceu com o objetivo de atender o mercado corporativo. Mas, a partir de 2011, passou a comercializar planos para as pequenas e médias empresas e, no ano seguinte, implantou a venda dos planos individuais junto a instituições financeiras. Esse grupo de clientes, chamado massificado, apresenta melhor rentabilidade em relação ao segmento corporativo, e vem crescendo aceleradamente em receita (17% ao ano desde 2014).

Ampla rede credenciada e capilaridade de atendimento

A Companhia possui rede qualificada de 31 mil dentistas credenciados, com presença nacional em 2,7 mil municípios, em todos os estados. O paciente tem à disposição várias especialidades que seguem um alto padrão de qualidade, monitorado digitalmente pela operadora. [Saiba mais em Inovação e tecnologia.](#)

Desenvolvimento sustentável

Para a Odontoprev, a sustentabilidade é um processo contínuo de criação de valor, de forma que, consciente e assertivamente, busca sempre o equilíbrio entre as esferas econômica, social e ambiental, investindo em inovação de forma a impactar positivamente a sociedade e o setor.

A empresa tem o objetivo de ser um agente de propagação do acesso à Odontologia de qualidade, nas regiões em que atua, levando em conta que apesar da grande oferta de serviços odontológicos no país, apenas 13% dos brasileiros possuem plano dental. A Odontoprev acredita ser importante manter e reforçar seu compromisso social a cada dia, além de monitorar e mitigar os impactos causados por suas atividades.

Para obter resultados crescentes em toda a sua cadeia de valor, a Odontoprev busca o engajamento e o desenvolvimento de seus colaboradores, fornecedores, dentistas, comunidades e corretores. A forma como cuida com atenção e eficiência desses públicos reflete o compromisso com a sustentabilidade.

ENTENDA A ODONTOPREV



Por que a Odontoprev faz parte do Pacto Global?

A Odontoprev está alinhada aos princípios fundamentais de sustentabilidade, que incluem boas práticas em relação a direitos humanos, questões trabalhistas, gestão ambiental e medidas anticorrupção. Todos esses itens ajudam a criar um modelo de negócios mais forte e equilibrado. Também trazem valores importantes para a sociedade, como equidade, justiça e solidariedade. Por isso, desde 2008, a empresa faz parte voluntariamente do Pacto Global da ONU.



Alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU GRI 102-12

A Odontoprev é signatária de iniciativas internacionais em sustentabilidade como o Pacto Global e dos Princípios de Empoderamento das Mulheres.

Atualmente, a Companhia mantém programas ativos relacionados a esses princípios e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), promovido pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Em setembro de 2020, a presidência da Odontoprev manifestou o seu apoio aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, ao lado de mais de mil líderes empresariais do mundo.



ODS 3 Saúde e bem-estar

Além da capilaridade dos seus serviços, a Odontoprev investe em inovação para tornar o acesso à saúde bucal ainda mais abrangente. Em 2020, a criação do Dentista Online (Teleorientação Odontológica) foi um grande marco nesse sentido. Para os seus colaboradores, a Companhia oferece plano de assistência-médica e odontológica, parcerias com academias e *app* para terapia on-line, além de ações de saúde, bem-estar e qualidade de vida como o programa *Quality Office*, que inclui os programas de *home office*, *home based* e o Vida Leve, promovendo o autocuidado e dicas e informações sobre saúde.

[Saiba mais no capítulo Capital humano.](#)



ODS 4 Educação e qualidade

As ações da Odontoprev procuram potencializar habilidades, competências técnicas e profissionais, com o objetivo de aumentar as oportunidades e inspirar o empreendedorismo na vida de seus colaboradores. As equipes fazem treinamentos presenciais e digitais constantes, que as mantêm informadas, aumentam possibilidades de promoções e geram valor para a empresa.



ODS 5 Igualdade de gênero

A empresa procura erradicar preconceito, abusos e desigualdade de gênero, por meio de ações de engajamento com os colaboradores e treinamentos de viés inconsciente com as lideranças. Em 2020, a Odontoprev passou a integrar o índice da Bloomberg GEI, que seleciona empresas no mundo inteiro consideradas referência em igualdade de gênero.



ODS 8 Emprego digno e crescimento econômico

A empresa oferece condições adequadas e dignas de trabalho a seus colaboradores, com boa estrutura física, possibilidades de ascensão profissional e remuneração justa.



ODS 9 Indústria, inovação e infraestrutura

A Odontoprev incentiva o fortalecimento da pesquisa científica e busca desenvolver e aplicar processos e soluções tecnológicas em seu cotidiano, seja para aprimorar procedimentos internos, seja

para apoiar seus clientes e sua rede credenciada. Nesse sentido, acompanha desenvolvimentos e inovações de toda a indústria, de forma a aplicá-las aos seus processos e ao seu modelo de negócio.



ODS 12 Consumo e produção responsáveis

Para seus colaboradores, a Odontoprev realiza campanhas internas de conscientização sobre o consumo de energia, água, uso de papel e descarte correto de lixo. Com relação à rede credenciada, a empresa se preocupa com a utilização e descarte de materiais e para isso desenvolveu a tecnologia de *uploader* de imagens radiológicas, solicitação on-line de exames radiológicos (SOL) e envio digital das guias de tratamento (GTO).



ODS 16 Paz, justiça e instituições eficazes

A Odontoprev mantém boas práticas de governança corporativa, alinhadas a rigorosos padrões internacionais. A Companhia faz parte do Novo Mercado, o que reforça a excelência na adoção dessas práticas.



ODS 17 Parcerias e meios de implementação

A parceria da Odontoprev com o A.C. Camargo Câncer Center, desde 2017, para realizar o diagnóstico precoce do câncer bucal é um exemplo de boa prática social e compartilhamento de conhecimento. A empresa também oferece tratamentos odontológicos em parceria com 20 instituições, além do apoio à Oscip Turma do Bem.

Inovação e tecnologia

Parte da cultura empresarial da Odontoprev, a inovação e a tecnologia têm ajudado a formatar processos e a garantir a sustentabilidade do negócio desde a fundação da empresa: é justamente por meio de uma plataforma própria de tecnologia da informação que o negócio é operacionalizado. A ferramenta acompanha as crescentes demandas por informações de saúde, possibilitando:

- 1 Administrar a logística e o relacionamento com a Rede Credenciada;
- 2 Acompanhar o desempenho de cada cirurgião-dentista;
- 3 Acompanhar o histórico de saúde bucal dos associados e seu relacionamento com a empresa;
- 4 Realizar uma administração pró-ativa de risco clínico e comportamental de associados e cirurgiões-dentistas;
- 5 Monitorar em detalhe a qualidade dos serviços prestados;
- 6 Controlar o comportamento atuarial da carteira de clientes, mantendo a sinistralidade em níveis adequados.

Base de todas essas vantagens competitivas que fazem parte da trajetória da Odontoprev, a inovação é essencial em momentos críticos, como os vivenciados durante a pandemia de Covid-19. Nesse período, a digitalização – foco dos investimentos em curto e médio prazos – mostrou sua essencialidade, principalmente com a rápida implantação do projeto de teleorientação, o Dentista Online.

O projeto que era apenas um estudo no início de 2020 com o objetivo de tornar o atendimento mais próximo entre o dentista e o beneficiário, foi acelerado durante a pandemia, e acabou sendo implantado em um tempo recorde: apenas cinco dias.



Dentista Online

Pioneiro, o Dentista Online atua em conformidade com a deliberação do Ministério da Saúde que regulamentou a telemedicina no Brasil em caráter excepcional durante a pandemia e traz mais segurança para dentistas e pacientes.

Válido em todo o país, o serviço pode ser acessado via aplicativo ou portal do beneficiário e possibilita que o cliente converse com um dentista por chamada de vídeo para tirar dúvidas e receber orientações sobre procedimentos dentários. Os dados são avaliados em tempo real. As maiores demandas são sobre dor e dúvidas técnicas sobre atendimentos.





Outras iniciativas inovadoras

Aplicativo para Corretores

Melhorias e atualizações no aplicativo para os corretores realizadas em 2020 tornaram o cadastro de corretoras e as vendas 100% digitais. A automatização trouxe agilidade e praticidade, aperfeiçoando a venda para Pequenas e Médias Empresas (PMEs).

Busca inteligente por dentistas

Concretizada durante a pandemia, essa iniciativa torna a busca por um entre os cerca de 31 mil dentistas da rede credenciada mais fácil e assertiva. A partir de um rápido questionário e por meio de uma árvore de decisões, a plataforma permite que o cliente receba a indicação da especialidade de dentista mais adequada, com visualização por lista ou mapa. Desde março de 2020, quando iniciou a pandemia, até o final do ano, o serviço recebeu mais de 1,5 milhão de interações.

Gift Card

Foram criadas novas formas e canais de distribuição, o que possibilitou a aquisição de plano odontológico da marca Odonto System em redes de farmácia no Nordeste, como um cartão-presente.

Evento Geração de Valor

O Escritório de Projetos da Odontoprev realizou a segunda edição do evento Geração de Valor em 2020, com apresentação dos projetos encerrados em 2018 e que completaram 12 meses de geração de valor em 2019. Foram premiados os destaques nas categorias: maior risco evitado, maior impacto financeiro e maior retorno sobre investimento.

Melhor estruturação de demandas de tecnologia em *fast track*

A frente alavanca as entregas de demandas de melhorias de tecnologia que não se caracterizam projeto, mas que recebem investimentos. O objetivo é impulsionar as entregas com *time to market* mais acurado, maior experimentação e maior coleta de *feedbacks* dos clientes. Para 2021, o orçamento destinado a essa frente foi ampliado em aproximadamente 400%.

Processos digitais

Garantindo agilidade e segurança aos clientes corporativos e individuais durante a pandemia, a Odontoprev aperfeiçoou o processo de reembolsos solicitados via aplicativo. Para evitar problemas de logística junto à rede de dentistas credenciada, a Companhia potencializou o serviço das guias de tratamento odontológico (GTOs) e demais documentações aceitas digitalmente, pelo aplicativo e Portal da rede credenciada Odontoprev. Ao longo de 2020, foram mais de 820 mil guias – o que corresponde a cerca de 37 árvores – garantindo economia de tempo e uma experiência mais fluída para a transmissão da documentação. **GRI 306-2**

Atendimento aos beneficiários

Estratégia usada por empresas para melhorar a experiência do cliente por meio do oferecimento de diversos canais de marketing e vendas integrados, o *omnichannel* da Odontoprev inclui evoluções de navegabilidade e novas funcionalidades no portal, *app* e Unidade de Resposta Audível (URA) e o atendimento via *chat bot*. Nessas conversas, por meio da integração de plataformas, é possível solicitar 2ª via de carteirinha, 2ª via de boletos, tirar dúvidas e fazer sugestões.

Robotização

Em 2020, os projetos de *RPA (Robotic Process Automation)* tiveram destaque. No total, 11 robôs passaram a atuar nas áreas de Compras, Contas a Receber, Operação, Cadastro e Suporte Operacional. A automatização de alguns processos trouxe benefícios como realocação de colaboradores e ganho de eficiência operacional. Houve uma economia de tempo de cerca de 1.500 horas/mês e, com outros quatro robôs em desenvolvimento, estima-se ainda que haverá uma redução de mais 750 horas/mês em curto prazo. Além disso, outras dez iniciativas estão mapeadas para serem implantadas em médio prazo.

Solicitações on-line de exames radiológicos

Fundamental durante a pandemia por sua praticidade e garantia de segurança aos clientes e dentistas, a Solicitação On-line (SOL) de Exames Radiológicos, automatiza o processo de aprovação do procedimento. Implantada em 2019, a solução evita a impressão de guias e, com isso, contribui para a economia de 3,24 toneladas de papel por ano, evitando também a emissão de CO₂ na atmosfera. Em 2020, cerca de 955 mil solicitações foram realizadas de maneira digital. Além dos benefícios ambientais, a ferramenta torna o processo na rede credenciada mais eficiente, ao mesmo tempo que padroniza as solicitações e otimiza o controle das indicações.

Inteligência Artificial

GRI 103-2, 103-3 | 416

Um dos diferenciais da Odontoprev que a consolida como líder no mercado é a alta gestão de qualidade dedicada à análise dos tratamentos e monitoramento da saúde bucal dos beneficiários, que é garantida por meio de auditoria em todos os procedimentos. O processo conta com um time de mais de 100 profissionais que avaliam 100% dos tratamentos realizados em quesitos técnicos da Odontologia e administrativos da empresa. Para manter o crescimento sustentável da Companhia e sua elevada qualidade de análise, a Odontoprev passou a utilizar a Inteligência Artificial (IA) como aliada, apoiando o trabalho do auditor ao sinalizar o grau de risco das guias de tratamentos odontológicos e garantindo a segurança de dados e processos.

Assim, em 2019, foi desenvolvido e implementado o projeto "Classificação de Risco das Fichas Odontológicas – Inteligência Artificial". Com a IA, foi mantida a trajetória de excelência da empresa, reforçando o compromisso com a qualidade e a padronização das avaliações dos tratamentos e otimizando o volume de fichas analisadas, contribuindo para a agilidade na identificação de não conformidades e na prevenção às fraudes. Além de trazer informações adicionais ao auditor, o uso dessa tecnologia promove os seguintes pontos:

- **Maior produtividade** e assertividade das análises dos tratamentos e procedimentos, impactando positivamente o beneficiário;
- **Garante uma segunda opinião** simulando a inteligência humana, com um nível de competência que é equivalente ou superior ao de um especialista. A IA da Odontoprev utiliza mais de 25 variáveis que classificam os tratamentos;
- **Identifica** as não conformidades nas guias odontológicas, mitigando os riscos;
- **Oferece mais agilidade** ao processo de auditoria das guias de tratamento;
- **Uso racional de custos operacionais** com a otimização do processo de análise de guias odontológicas;
- **É pioneiro no mercado de Odontologia**, impactando positivamente o ecossistema de saúde, reduzindo comportamentos considerados "fora do padrão", prezando pelas boas práticas clínicas.

Metodologia Ágil

Em 2020, a Odontoprev aplicou a metodologia Ágil em 100% da gestão do dia a dia com *softwares* e ferramentas em nuvem para comunicação entre as equipes e seus integrantes. Foram desenvolvidos 76 projetos com o método, sendo que 35 deles foram finalizados.

Relacionamentos de valor GRI 102-40, 102-43

A Odontoprev valoriza o relacionamento com seus *stakeholders* e desenvolve ações para fortalecer os vínculos com cada um deles.

Entenda mais como funciona esse relacionamento, bem como as iniciativas de destaque nesse sentido desenvolvidas em 2020.

Clientes GRI 103-2, 103-3 | 416, 417

De acordo com pesquisa realizada pelo Instituto Data Folha em 2020, 94% dos beneficiários da Odontoprev aprovam a rede credenciada de dentistas. A empresa oferece um atendimento exclusivo e personalizado ao Recursos Humanos (RH) das grandes empresas de sua carteira, de acordo com suas necessidades. Já as PMEs e pessoas físicas, contam com planos variados, permitindo que os usuários escolham o modelo que melhor atenda às suas necessidades, e podem comprar os planos nos diversos canais de venda, desde agências bancárias exclusivas do Bradesco e Banco do Brasil, nas grandes redes varejistas, ou on-line, de forma rápida e prática.

Melhoria contínua

Os índices de reclamação, nos canais da Odontoprev e no site do Reclame Aqui, revelam a existência de pontos de melhoria na satisfação do cliente, e consequentemente na melhoria contínua da Companhia. Tema sensível em toda empresa, a Odontoprev faz questão de abordá-lo com transparência, avaliando as questões que são apontadas como negativas e oferecendo soluções na grande maioria dos casos.

O crescimento na atuação do segmento massificado trouxe como consequência um aumento nas reclamações nos canais como Reclame Aqui. A massificação permite ofertar planos para milhares brasileiros, mesmo que eles não tenham vínculos trabalhistas com grandes empresas. Possibilita maior penetração e distribuição em todo o Brasil, mas aumenta a demanda de apoio e esclarecimento sobre os processos, coberturas e atendimentos, já que não há uma estrutura de Recursos Humanos, como no caso de planos empresariais, para orientar os usuários.

Nessa plataforma, a Odontoprev recebeu, em 2020, nota anual de 6,9, o que a classifica como Regular. Ao avaliar apenas o segundo semestre de 2020, essa nota subiu para 7, evoluindo a empresa para o patamar Bom. Ou seja, o desempenho da Companhia vem melhorando de acordo com dados mais recentes.

Em quase 75% dos casos, as reclamações são solucionadas, gerando um índice de 53% de intenção do cliente em voltar a fazer negócio com a operadora. Importante: as maiores queixas vieram de clientes de planos individuais, nos quais a Odontoprev tem maior presença quando comparada a outras empresas.

ENTENDA A ODONTOPREV



Como a Odontoprev gera valor para o seu cliente corporativo?

Para o cliente corporativo (gestor de RH), oferecer um plano odontológico Odontoprev é uma forma de reforçar sua lista de benefícios, valorizando colaboradores e atraindo novos talentos. Tudo isso com serviços de qualidade, com preços justos e reajustes anuais previsíveis contratualmente.

O modelo Odontoprev inclui monitoramento digital dos procedimentos por dentistas especializados. O atendimento é exclusivo, realizado por células de relacionamento sempre à disposição.

A operadora oferece ainda palestras virtuais e acompanhamento customizado de tratamentos de seus colaboradores.



Dentistas

A rede de dentistas é um elo muito importante para a Companhia e está dividida em três grupos:

Rede credenciada da Odontoprev

Conta atualmente com aproximadamente 31 mil dentistas em 2.700 municípios do país. Esses profissionais oferecem diversos tratamentos nas áreas de Ortodontia, Endodontia, Periodontia, Cirurgias Pediátricas, entre outras especialidades. O trabalho deles tem um papel fundamental na qualidade do serviço oferecido pela Odontoprev e na imagem da Odontoprev junto a outros *stakeholders* como RHs de grandes organizações, proprietários de pequenas e médias empresas, clientes individuais e funcionários. Por isso, conforme a empresa cresceu, os mecanismos de gestão de qualidade do trabalho dos dentistas e o relacionamento com eles foram aprimorados.

Consultores de rede

Grupo composto por cerca de 40 dentistas, que realizam visitas nos diversos consultórios da rede credenciada, avaliando as necessidades do espaço físico e instalações, além de prestar suporte ao dentista.

Área de gestão de qualidade

É formada por mais de 100 dentistas especializados que analisam e apoiam o trabalho da rede credenciada, por meio de visitas presenciais (antes da pandemia) e de processos digitais em plataforma tecnológica própria. O trabalho está organizado em cinco etapas:

- **Envio de documentos**

Rede credenciada envia imagens e documentos eletrônicos de tratamentos para a Odontoprev.

- **Digitalização**

Setor de convergência digital computadoriza todas as imagens.

- **Avaliação**

Setor de Gestão de Qualidade avalia todos os procedimentos realizados pela rede credenciada. Os auditores recebem treinamentos para que a análise seja padronizada de acordo com critérios estabelecidos pela empresa.

- **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.

Área de gestão de qualidade.





Revista Conexão Odontoprev

Em 2020, a Companhia passou a oferecer, a todos os que se interessam pela empresa e pela saúde suplementar, o acesso gratuito à revista própria *Conexão Odontoprev*. Antes, o envio era feito fisicamente e estava disponível apenas para os dentistas credenciados. Com a nova versão, o conteúdo fica mais interativo e propõe ainda mais comodidade para o leitor. Além de expandir a possibilidade de acesso ao conteúdo, a digitalização da publicação também faz parte do pilar de sustentabilidade da Companhia. A cada edição serão economizadas aproximadamente duas toneladas de papel. [Acesse a Conexão Odontoprev!](#)

Fornecimento de insumos odontológicos

Para apoiar a rede, além de oferecer treinamentos, a Odontoprev promove ainda um sistema de pontos, obtidos por meio de avaliações positivas dos dentistas, que podem ser trocados por insumos odontológicos da Dental Partner com descontos.

Treinamento, capacitação e apoio

Os cursos oferecidos são de educação continuada com temas variados. O conteúdo, produzido em parceria com a Fundect da Faculdade de Odontologia (FFO) da Universidade de São Paulo (USP), pode ser acessado pelos dentistas credenciados em seu portal por meio de uma ferramenta de *e-learning*.

O objetivo é manter atualizados, técnica, e academicamente, todos os dentistas que compõem a rede, para que o beneficiário receba sempre o melhor atendimento. Em 2020, foram disponibilizadas capacitações em assuntos como fornecedores; tecnologia e Odontologia; ambiente de mercado em médio e longo prazos; e gestão de redes sociais focadas em consultórios. Foram abordados também temas voltados à revisão dos conhecimentos dos profissionais, como reabilitações estéticas, periodontia e tratamentos endodônticos com sistemas automatizados.

ENTENDA A ODONTOPREV



Como a Odontoprev entrega valor aos dentistas?

Valorizar os dentistas da sua rede é uma das missões da Odontoprev e está no centro de atuação da Companhia. E isso é realizado de diversas formas, começando por uma seleção rigorosa que faz com que a rede de dentistas seja reconhecida por seu padrão de qualidade. Além disso, a Companhia investe em diversas iniciativas para potencializar o desenvolvimento profissional dos dentistas e auxiliá-los no trabalho nos consultórios, como cursos, eventos e exclusivo programa de reposição de materiais.

Corretores

O bom relacionamento com os corretores é relevante para a Odontoprev atingir seu objetivo de crescimento qualificado. Para isso, conta com uma rede interna de profissionais e também com corretores independentes que ajudam a disseminar seus valores e atrair clientes.

Com o objetivo de dar suporte ao time de vendas, a Odontoprev realizou diversas capacitações virtuais para os corretores parceiros em 2020, com treinamentos 100% digitais durante a pandemia.

A operadora também trouxe melhorias operacionais para aumentar a produtividade e eficiência dos corretores. Entre elas, estão a criação de um novo fluxo para envio de propostas com implementação de venda 100% digital; viabilização da venda dos produtos Bradesco Dental com comissionamento automatizado; e atualizações no portal de corretores para facilitar a navegação e aumentar as transações comerciais.

A Companhia criou ainda **campanhas comerciais** para a venda de planos aos clientes corporativos, PMEs e clientes individuais. Entenda sobre as campanhas de 2020:

- **Empresarial**
Campanha comercial com incentivos estruturados e autonomia na precificação para as equipes comerciais.
- **PME**
Campanhas redução de preço PMEs, além de incentivos e relacionamento com corretores parceiros por meio de campanhas comerciais.
- **Pessoas físicas**
Redução de carência em produtos selecionados em diversos canais impulsionou o trabalho dos corretores.

Além dos corretores, há importantes canais de distribuição como bancos, lojas de departamento, *apps* e canal on-line

Home office do Vinicius Russani Schultz – Operação de Rede Credenciada.





Vinicius Aparecido Cruz –
Jovem apoiado pela
Turma do Bem.

Sociedade

Os apoios sociais da Odontoprev são alinhados às ações de sustentabilidade. A empresa tem a preocupação em impactar positivamente a sociedade e ter sempre ações em sintonia com o seu propósito de expansão de atuação.

Por meio de associações, institutos, ONGs e fundações com credibilidade reconhecida, a Odontoprev oferece assistência bucal de qualidade às populações em vulnerabilidade social. Em 2020, a Companhia apoiou 20 instituições nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro, que atendem cerca de 7 mil crianças e jovens em vulnerabilidade social.

A Odontoprev apoia também financeiramente diversas associações e institutos que ajudam crianças. Entre eles, está a Turma do Bem (TDB).

Em 2020, a ferramenta Dentista Online foi disponibilizada a todos os jovens e crianças que possuíam seus planos odontológicos nas instituições. A Companhia acompanha semestralmente a utilização dos planos, verificando inclusive se estão ocorrendo mais tratamentos corretivos do que preventivos. A empresa também cumpre o papel de levar conteúdos sobre saúde bucal para essas instituições. Em 2020, as informações foram divulgadas em vídeos, mas antes da pandemia eram feitas visitas presenciais nas instituições, com palestra e ação de escovódromo.

Participação em associações GRI 102-13

- FenaSaúde (Federação Nacional de Saúde Suplementar)
- Sinog (Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia do Grupo)

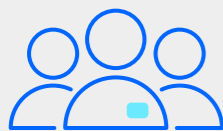
Roberto Cury, superintendente de Relações Institucionais da Odontoprev, assumiu a presidência do Sinog em 2020.



Turma do Bem

Em 2020, a Odontoprev fortaleceu a parceria com a Turma do Bem, estabelecida há dois anos. A empresa apoiou o evento digital #felizporajudar, desenvolvido pela equipe da TDB, e realizou uma doação adicional a que já é feita anualmente. Criada há 20 anos, a Oscip oferece tratamento odontológico gratuito para crianças e adolescentes carentes e para mulheres vítimas de violência, por meio respectivamente dos programas Dentistas do Bem e Apolônias do Bem.

Durante um mês, o evento #felizporajudar criou uma grande mobilização em prol do voluntariado, organizando *lives* com celebridades e formadores de opinião, palestras e conteúdos com profissionais de Odontologia, manifestos de inclusão social e campanhas de doação. A participação da Odontoprev no evento, além de contribuir para o processo de inclusão social e autoestima de populações mais vulneráveis, também ajudou no aprimoramento técnico dos dentistas da rede credenciada e humanitário de seus colaboradores, já que o evento ofereceu conteúdos específicos sobre Odontologia e também motivacionais.



Parceria Social

Um dos programas da Odontoprev de maior impacto social é a parceria com o A.C. Camargo Câncer Center. Estabelecido em 2017, o trabalho consiste em detectar precocemente o câncer bucal, que está entre os dez tipos com maior incidência e que atinge principalmente os homens.

Por meio de um aplicativo exclusivo, os dentistas da rede credenciada podem fotografar a cavidade bucal com lesão suspeita, respeitando uma distância segura e sem identificar a identidade do paciente. Isso é feito para garantir o processo de biossegurança e a privacidade. Em seguida, as imagens são enviadas para os especialistas do A.C. Camargo Câncer Center para darem seu parecer sobre o caso. Assim, com agilidade e precisão, é possível atuar de forma preventiva em relação ao câncer bucal.

Acionistas GRI 102-44

A Odontoprev mantém um relacionamento transparente e próximo com os seus acionistas. Além da divulgação de documentos no site exclusivo de [Relações com Investidores](#) e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a Companhia possui outros canais de comunicação para detalhar assuntos questionados, esclarecer dúvidas e atender solicitações de reuniões e *calls* para discussões, cada vez mais através de plataformas digitais.

Além disso, realiza reuniões diretamente com investidores, promove conferências e responde anualmente questionários que têm como objetivo levantar dados e ranquear as empresas do mercado, a fim de informar pessoas físicas ou jurídicas.

Em 2020, os principais assuntos ESG destacados como fundamentais para o Relatório de Sustentabilidade foram:

- Discussões proativas de temas ESG;
- Governança: estrutura de Capital, estrutura do Conselho de Administração (quantidade de membros independentes);
- Privacidade e Segurança de Dados;
- Qualidade e segurança do produto e bem-estar do beneficiário.

Fornecedores GRI 102-9, 103-2, 103-3 | 308, 414

A Odontoprev possui uma Política de Gestão de Fornecedores que estabelece regras pautadas em respeito, transparência, integridade e confiança.

Esse documento detalha o cadastramento, as classificações de risco (por faixa de valor da contratação, mídia negativa dos administradores, análise financeira, faturamento para o governo, conflito de interesse) e a periodicidade da revisão de fornecedores.

Para homologar o cadastramento dos fornecedores, é utilizada uma plataforma que consulta automaticamente bases públicas, por exemplo, se há algum sócio/administrador politicamente exposto e questões de não conformidades relacionadas à empresa.

A cadeia de suprimentos da Odontoprev encerrou 2020 com cerca de 250 empresas cadastradas, a maioria de prestadores de serviços de transporte, telefonia, marketing e desenvolvimento de sistemas. **Todos os contratos com fornecedores são firmados com base em critérios ambientais, sociais, de boas práticas trabalhistas e de direitos humanos.**

O programa de avaliação de fornecedores faz pesquisas trimestrais para analisar a eficiência, eficácia, inovação e *compliance* dos contratos. Esses resultados são compilados e os melhores fornecedores por categoria são premiados. Todos os contratos com fornecedores e prestadores de serviço possuem cláusulas mandatórias de observância às premissas de ética e anti-corrupção, respeitando a regulamentação vigente e a Política de Combate à Corrupção e Demais Ilícitos da Companhia.



Governança Corporativa

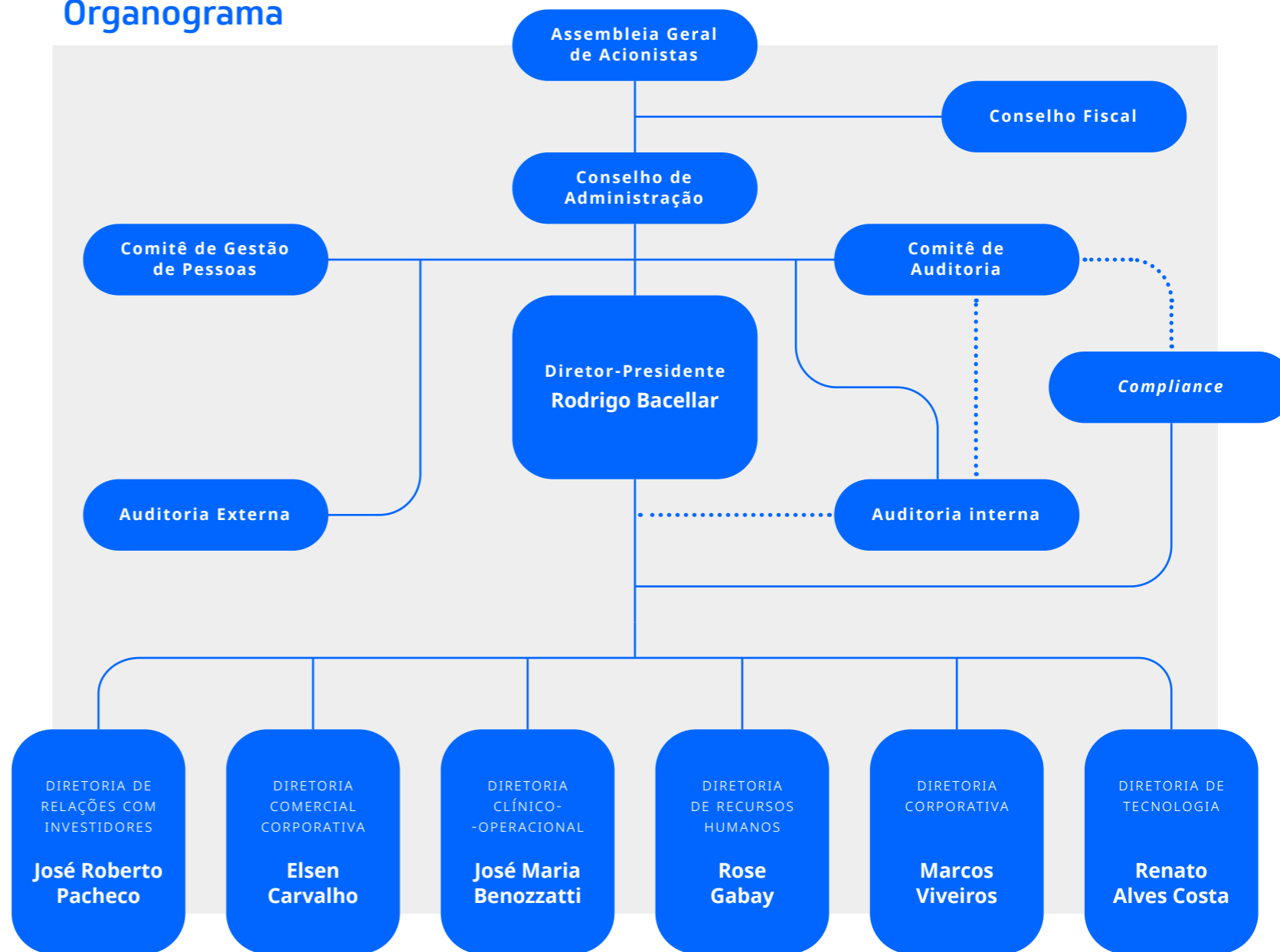
- Gestão de riscos
- Ética e integridade

Governança Corporativa

O modelo forte e estruturado de Governança Corporativa da Odontoprev torna esse o aspecto mais relevante entre suas práticas ESG. A Companhia participa do Novo Mercado, segmento da B3, destinado às empresas que se comprometem espontaneamente com boas práticas de governança, desde 2006, ano que realizou sua oferta pública inicial (IPO, initial public offering) na bolsa e alterou seu [Estatuto Social](#). Além disso, pelo quarto ano consecutivo, figura no índice britânico FTSE4Good, do britânico FTSE Russell, que analisa 300 indicadores ESG.

Atualmente, a estrutura de Governança Corporativa da Odontoprev é composta por Assembleia Geral de Acionistas, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, dois Comitês de Assessoramento (Gestão de Pessoas e Auditoria) e Diretoria Estatutária. A composição dos órgãos em 31/12/2020 encontram-se nas páginas seguintes.

Organograma



Estrutura de governança GRI 102-18, 102-19

Assembleia Geral de Acionistas

Realizada anualmente, tem competência para deliberar sobre temas importantes para a sustentabilidade, o crescimento e a continuidade do negócio, como:

- Aumento ou redução do capital social e outras reformas do estatuto social;
- Contas dos administradores e as demonstrações financeiras;
- Fusão, incorporação, cisão, dissolução e liquidação da sociedade;
- Eleição ou destituição, a qualquer tempo, de conselheiros de administração e conselheiros fiscais.

Conselho de Administração

Responsável pelas políticas estratégicas gerais, pelo estabelecimento de políticas comerciais, por eleger os diretores e fiscalizar a gestão de cada um deles, é composto por sete membros efetivos (sendo dois deles também independentes) e quatro suplentes, dois dos seus membros é de dois anos com direito à reeleição. O Conselho de Administração se reúne, ordinariamente, uma vez por trimestre e, extraordinariamente, quando convocado pelo seu Presidente ou Vice-presidente. Em 2020, 13,33% dos membros do conselho tinham de 30 a 50 anos e 86,66% mais de 50 anos. GRI 102-22, 405-1

CA em exercício

PRESIDENTE

Luiz Carlos Trabuco Cappi

VICE-PRESIDENTE

Manoel Antonio Peres

CONSELHEIROS

Octavio de Lazari Júnior

Ivan Luiz Gontijo Junior

Samuel Monteiro dos Santos Junior

CONSELHEIROS INDEPENDENTES

César Suaki dos Santos

Murilo Cesar Lemos dos Santos Passos

Diretoria

Responsável pela administração do negócio, é formada por sete membros, reeleitos na reunião do Conselho de Administração, com mandatos de dois anos que vão até 27 de novembro de 2021. Segundo o Estatuto Social da Companhia, a Diretoria pode ser composta por no mínimo quatro e no máximo dez membros, sendo um Diretor-Presidente, um Diretor Administrativo, um Diretor Clínico-Operacional e um Diretor de Relações com Investidores. Em 2020, a Diretoria era composta por 86% de homens e 14% de mulheres. GRI 405-1

Diretoria em exercício

PRESIDENTE

Rodrigo Bacellar

DIRETOR DE RELAÇÕES COM INVESTIDORES

José Roberto Borges Pacheco

DIRETOR CLÍNICO-OPERACIONAL

José Maria Benozatti

DIRETORA DE RECURSOS HUMANOS

Rose Gabay

DIRETOR COMERCIAL CORPORATIVO

Elsen Carvalho

DIRETOR CORPORATIVO

Marcos Pimentel de Viveiros

DIRETOR DE TECNOLOGIA

Renato Alves Costa



Para saber mais sobre cada um dos órgãos de governança da Odontoprev, bem como os nomes dos seus membros na gestão em exercício acesse o link <https://ri.odontoprev.com.br/governanca-corporativa/administracao/>

GRI 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27

Estrutura de governança GRI 102-18, 102-19

Conselho Fiscal

Fiscaliza os atos dos administradores e analisa as demonstrações financeiras, relatando suas observações aos acionistas. Não é um órgão permanente, sendo instalado em qualquer exercício social, caso haja requisição por parte de certo número de acionistas. Nesse caso, deve ser constituído por três a cinco membros efetivos e suplentes em igual número. Esses membros não podem fazer parte do Conselho de Administração, da Diretoria ou do quadro de empregados de uma empresa controlada ou de uma empresa do mesmo grupo.

Conselho Fiscal em exercício

PRESIDENTE

Ivan Maluf Junior

CONSELHEIROS

Vanderlei Dominguez da Rosa

Sergio Moreno

Comitê de Auditoria

Reúne-se ordinariamente uma vez por trimestre e extraordinariamente sempre que necessário, por decisão própria ou por solicitação de qualquer de seus membros, para verificar as informações contábeis antes de sua divulgação. O Comitê se reporta ao Conselho de Administração, responsável por sua eleição e destituição. É composto por, no mínimo, três membros, sendo que ao menos um é conselheiro independente, e ao menos um deve ter experiência em assuntos de contabilidade societária.

Comitê em exercício

COORDENADOR

César Suaki dos Santos

MEMBROS

Leonardo de Assis Portugal

Haydewaldo Roberto Chamberlain da Costa

Comitê de Gestão de Pessoas

Trata-se de um órgão independente, de caráter consultivo e permanente, com atribuições específicas como

- Supervisionar e revisar as políticas e práticas de remuneração e propor ao Conselho de Administração a remuneração dos administradores;
- Assessorar o Conselho de Administração em suas responsabilidades de eleger, avaliar e destituir o Diretor-Presidente e demais diretores da Companhia;
- Diligenciar para que a Companhia se prepare com a antecedência necessária para a sucessão dos diretores e demais cargos-chave de seu alto escalão;
- Monitorar os programas de atração e retenção dos talentos da Companhia, indicadores de satisfação e clima organizacional;
- Observar o perfil de experiências e competências dos administradores com atenção às oportunidades de aprimoramento.

Comitê em exercício

COORDENADORA

Valdirene Soares Secato

MEMBRO

Murilo César Lemos dos Santos Passos

Gestão de riscos GRI 102-15, 103-2, 103-3 | 418

Todos os administradores e colaboradores da Odontoprev são responsáveis pelo gerenciamento de riscos da Companhia, identificando preventivamente novos riscos e tomando ações de resposta para evitá-los, eliminá-los ou controlá-los. Desde 2017, a gestão de riscos da empresa é orientada pela [Política de Governança Corporativa, Gestão de Riscos e Controles Internos](#), atualizada em março de 2020.

O documento traz diretrizes importantes sobre as etapas de gerenciamento de riscos – identificação, avaliação, mensuração, tratamento e monitoramento –, ressaltando, entre outros aspectos, a importância da uniformização do conhecimento entre os colaboradores quanto aos

principais riscos das suas atividades e da melhoria de processos e controles internos para tratamento e monitoramento dos riscos.

Os riscos decorrentes dos negócios realizados pela Companhia e suas controladas são divididos em oito categorias:

- 1 Estratégico
- 2 Imagem
- 3 Legal
- 4 Subscrição de seguros
- 5 Crédito
- 6 Mercado
- 7 Liquidez
- 8 Operacional

O Comitê de Auditoria acompanha todas as atividades relacionadas à gestão de riscos da Companhia

Desde março de 2020, a pandemia de coronavírus trouxe desafios adicionais para o setor odontológico, desafios esses com forte impacto nos riscos das categorias Estratégico, Imagem e Operacional. Orientado pela Política de Gestão da Continuidade de Negócios, o Comitê de Crise instaurou o Comitê Gestor da Continuidade do Negócio, grupo emergencial de discussão dos impactos da pandemia na operação da Companhia e de definição e acompanhamento junto aos responsáveis das ações de resposta. A primeira iniciativa tomada pelo referido Comitê foi fortalecer o Programa de Quality Office, intensificando as iniciativas de *home office* e *home based*. Em seguida, foram criadas soluções tecnológicas para manter os atendimentos clínicos dos beneficiários como o Dentista Online, e também para preservar a comunicação ativa por meio de *chat bot* e *chat humano*. Alguns dentistas selecionados da rede credenciada receberam EPIs para usarem durante os atendimentos aos beneficiários.

Proteção de dados

Em 2020, a Odontoprev evoluiu na adequação de seus processos às exigências da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que entrou em vigor em 16 de setembro e alterou o modo como os dados pessoais são tratados (coletados, armazenados, compartilhados etc.). A empresa, que já mantinha há cinco anos o Programa de Gestão da Segurança da Informação, reavaliou seus métodos de geração, processamento e descarte de dados mantidos sob sua responsabilidade.

A adaptação começou em 2018, com a nomeação de um *Data Protection Officer (DPO)* e a segregação da área de Segurança da Informação, antes parte integrante da área de Tecnologia da Informação, absorvendo as atribuições de Privacidade de Dados, com reporte ao Diretor-Presidente e ao Comitê de Auditoria. Como parte do processo de avaliação de processos e fluxos de dados, foram realizados entrevistas e mapeamento, com a participação de todos os gestores e funcionários-chave de todas as áreas da Companhia, resultando no inventário de dados e ações a serem implementadas.

Políticas internas foram revisadas e novas políticas instituídas, tendo como foco a segurança da informação e a privacidade de dados. Também foi estruturada toda a governança relacionada ao tema, controles e tratamento das solicitações de direitos dos titulares de dados pessoais.

Além disso, foram nomeados Agentes de Privacidade, que são colaboradores com conhecimento operacional em suas respectivas áreas, para atuarem como pontos focais de privacidade de dados.

Na Odontoprev, as questões sobre segurança da informação e privacidade de dados são amparadas pela Comissão de Segurança da Informação e Privacidade de Dados, colegiado vinculado ao Diretor-Presidente e composto por executivos das áreas Administrativo Financeira, Tecnologia da Informação, Recursos Humanos, Jurídico, *Compliance*, Segurança da Informação e Auditoria Interna. Um dos objetivos do Programa é garantir que os dados pessoais, incluindo os considerados sensíveis como os prontuários odontológicos eletrônicos, estejam protegidos durante todas as etapas.

Adequação dos processos da Odontoprev à nova LGPD evoluiu em 2020



Estevam De Biagio – TI.

Ética e integridade

GRI 102-16, 102-17, 103-2, 103-3 | 205, 419

A Odontoprev acredita que a ética deve pautar as decisões no dia a dia e nortear o seu comportamento diante dos dilemas e da complexidade do mundo atual, onde nem sempre as escolhas certas são óbvias.

Desde 2015, a conduta dos administradores, colaboradores e fornecedores está pautada pelo Programa de Combate à Corrupção e Demais Ilícitos. Todos os colaboradores e a alta gestão recebem treinamentos sobre o Código de Ética e temas relacionados ao âmbito do tema integridade.

Revisados em 2020, o Código de Conduta Ética e a Política de Combate à Corrupção e Demais Ilícitos são documentos que também reúnem os princípios fundamentais que devem direcionar as ações e relações profissionais da Odontoprev, de forma a preservar a imagem e confiança da organização para o público em geral.

No âmbito da Política de Combate à Corrupção e Demais Ilícitos, há um processo de monitoramento de pagamentos, com o fim de combater a lavagem de dinheiro e demais fraudes. O Comitê de Auditoria Estatutário acompanha e avalia as iniciativas, mediante reporte periódico do *Compliance Officer* ao órgão.

Em 2020, também foram revisadas e aprovadas outras políticas e normas internas importantes para o Programa de Integridade e a gestão de combate à corrupção. São elas:

- Política Institucional de Governança Corporativa, Gerenciamento de Riscos e Controles Internos;
- Política Interna de Governança Corporativa, Gerenciamento de Riscos e Controles Internos;
- Política de *Compliance*;
- Manual de Procedimentos – Monitoramento de Pagamentos Suspeitos.





Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção em 2020 GRI 205-2

Categoria funcional ^{1,2}		Comunicados	Capacitados
Diretoria	número	7	7
	percentual	100%	100%
Gerência	número	62	32
	percentual	100%	51,6%
Técnica/Supervisão	número	83	68
	percentual	100%	81,9%
Administrativo	número	948	730
	percentual	100%	86,1%
Operacional	número	843	633
	percentual	100%	75,1%
Trainees	número	4	4
	percentual	100%	100%
Total	número	1.947	1.474
	percentual	100%	75,7%

¹ Membros de órgãos de governança: 29 membros (100% da região Sudeste) foram comunicados e receberam capacitação em políticas e procedimentos anticorrupção.

² Não inclui as operações no México.

Treinamentos de Conduta Ética e Compliance

Em 2020, a empresa disponibilizou treinamentos de Conduta Ética e de Compliance para todos os colaboradores, independentemente do nível hierárquico, para conscientização sobre processo anticorrupção; normas de conduta ética da Companhia; para gerenciar o trabalho de equipes; comunicação com os *stakeholders*.

A meta para o próximo ciclo é concluir a adesão completa do número de colaboradores ativos aos treinamentos. Também serão disponibilizados no próximo ciclo Treinamento de Conduta Ética para corretores e rede credenciada de dentistas.

Ocorrências na empresa ¹

Denúncias	2019	2020
Número de denúncias recebidas	34	27
Número de denúncias apuradas	10	27
Número de denúncias procedentes	14	7

¹ Diferentemente da GRI, a Odontoprev não utiliza o termo “queixas”, e sim “denúncias” ou “ocorrências”.

Todas as denúncias recebidas são reportadas ao Diretor-Presidente mensalmente e ao Comitê de Auditoria semestralmente

Canal de Denúncias e Conduta Ética

O Canal de Denúncias e Conduta Ética da Odontoprev é destinado a administradores, colaboradores, clientes, beneficiários, rede credenciada, parceiros, fornecedores, acionistas e público externo. Trata-se de um canal de comunicação para esses públicos registrarem, de forma confidencial e anônima, fatos ou situações que violem o Código de Conduta Ética e possam causar prejuízos à imagem ou aos negócios da Odontoprev.

O Comitê de Apuração e Ética ("Comitê"), composto pelos principais gestores das áreas abaixo, é o órgão responsável pela proposição e implementação de ações de disseminação e cumprimento do Código de Conduta Ética, de modo a assegurar a sua eficácia e efetividade.

- Auditoria Interna;
- Recursos Humanos;
- Jurídico e *Compliance*.

O Canal é gerido pela área de *Compliance* da Companhia, com reporte ao Conselho de Administração por meio do Comitê de Auditoria, e livre de responsabilidade ou autoridade operacional sobre as atividades da Organização. A área de *Compliance* recebe e coordena a apuração de todas as denúncias recebidas e que tenham indícios mínimos de autoria e materialidade. Após apuradas, as denúncias são avaliadas e, se necessário, recomendações de melhorias em processos são emitidas e sanções aplicadas.

Todas as denúncias recebidas são reportadas ao Diretor-Presidente mensalmente e ao Comitê de Auditoria semestralmente. Aquelas consideradas de alto impacto são apresentadas imediatamente ao Diretor-Presidente que avalia a necessidade de reporte ao Conselho de Administração. Para as denúncias envolvendo qualquer dos membros do Comitê de Apuração e Ética ou o Diretor-Presidente, os órgãos responsáveis pela análise e apuração são o Comitê de Auditoria e o Conselho de Administração, respectivamente.

A Odontoprev não admite nenhuma forma de retaliação ao denunciante por reportar suspeita de irregularidade. Após a apuração, as medidas são tomadas de forma imparcial, podendo levar a recomendações de melhorias em processos ou a sanções.

Avanços em *compliance* GRI 103-3

A instituição da área de *Compliance* e a nomeação do *Compliance Officer* representaram, em 2019, um grande avanço na governança corporativa da Odontoprev. Aprovado pelo Conselho de Administração no mesmo ano, o Programa de *Compliance* tem como objetivo aprimorar e disseminar boas práticas de governança, além de atualizar códigos e políticas, em especial medidas relacionadas à integridade, incluindo combate à corrupção.

Após processo de mapeamento (*Risk Assessment*), foi elaborada uma Matriz de Riscos de *Compliance* submetida ao Comitê de Auditoria em julho de 2020 e aceita sem ressalvas. A partir dessa data, o trabalho foi focado no desenvolvimento de planos de ação para a mitigação dos riscos identificados na matriz. Os planos foram compartilhados com as áreas de negócio em 2020 e deverão estar implementados ou avaliados em 2021. A matriz de riscos será atualizada a cada dois anos, a partir de sua aprovação, conforme as políticas internas.



Capital humano

- Equidade de gênero
- Desenvolvimento profissional



Capital humano

GRI 102-8, 103-2, 103-3 | 202

A Odontoprev encerrou 2020 com 1.981 colaboradores, e em um ano tão desafiador, direcionou esforços para cuidar do seu quadro de funcionários. Dentre as iniciativas durante a pandemia, desenvolveu o trabalho remoto (*home office* e *home based*), estruturou um plano de retorno seguro, em um primeiro momento voluntário, e lançou seu programa de qualidade de vida.

Thais Savian – Marketing.

ENTENDA A ODONTOPREV



Como a Odontoprev gera valor para a sociedade?

Além de gerar quase 2 mil empregos diretos, contar com cerca de 31 mil dentistas credenciados e mais de 7,5 milhões de brasileiros beneficiários de serviços de qualidade em saúde bucal, em todo o país, a empresa tem forte atuação em relação a ONGs e projetos relevantes para a comunidade, na qual atua com a doação de planos odontológicos e campanhas de conscientização sobre saúde bucal.

Empregados e Trabalhadores, por tipo de emprego e gênero [GRI 102-8](#)

Tipo de emprego	2018			2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Jornada integral	282	611	893	390	824	1.214	370	780	1.150
Jornada parcial	120	597	717	160	762	922	142	689	831
Total	402	1.208	1.610	550	1.586	2.136	512	1.469	1.981

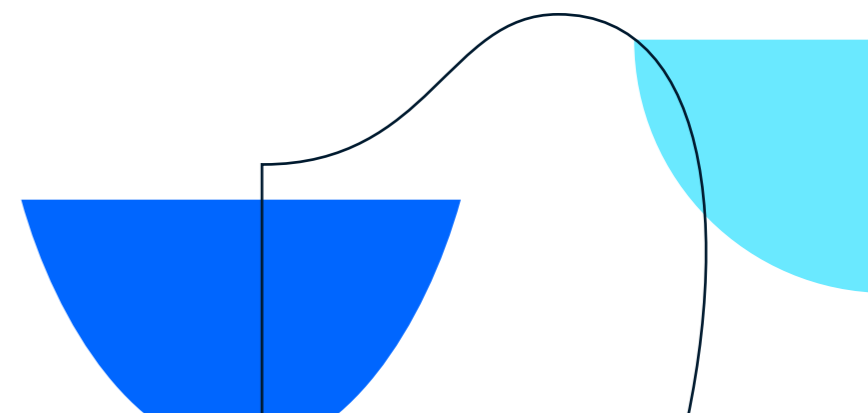
Empregados e Trabalhadores, por categoria funcional¹ [GRI 102-8](#)

Categoria	2018	2019	2020
Diretoria	7	8	7
Superintendência e gerência	69	75	71
Técnica/supervisão	81	100	92
Administrativo	737	990	969
Operacional	651	847	773
Trainees	4	4	0
Estagiário	11	30	21
Aprendiz	50	82	48
Total	1.610	2.136	1.981

¹ Não inclui o Conselho.

Empregados e Trabalhadores, por faixa etária [GRI 102-8](#)

Faixa etária	2018	2019	2020
Menor de 30 anos	690	798	748
Entre 30 e 50 anos	820	1.093	1.093
Maior de 50 anos	100	140	140
Total	1.610	2.136	1.981



Empregados e Trabalhadores, por tipo de contrato de trabalho e gênero [GRI 102-8](#)

Tipo de emprego	2018			2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Permanente	385	1.163	1.548	513	1.510	2.023	493	1.419	1.912
Temporário	17	45	62	37	76	113	19	50	69
Total	402	1.208	1.610	550	1.586	2.136	512	1.469	1.981

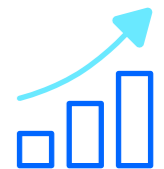
Empregados e Trabalhadores, por tipo de contrato de trabalho e região [GRI 102-8](#)

Região	2018			2019			2020		
	Permanente	Temporário	Total	Permanente	Temporário	Total	Permanente	Temporário	Total
Centro-Oeste	11	0	11	15	0	15	10	0	10
Nordeste	67	2	69	515	51	566	458	26	484
Norte	5	0	5	4	0	4	13	0	13
Sudeste	1.403	56	1.459	1.425	55	1.480	1.364	40	1.404
Sul	19	0	19	18	1	19	19	1	20
México	43	4	47	46	6	52	48	2	50
Total	1.548	62	1.610	2.023	113	2.136	1.912	69	1.981

Pesquisa de clima

Mesmo em um ano com todos os desafios impostos pela pandemia, a Pesquisa de Engajamento e Clima Organizacional realizada em outubro de 2020 mostrou evolução no índice de favorabilidade em relação à pesquisa anterior.

O resultado, no Brasil, que tem sido ascendente nos últimos cinco anos, evidencia o alinhamento claro do planejamento estratégico da Companhia, disseminado de forma transparente entre os colaboradores. Entre os aspectos que obtiveram melhor pontuação na pesquisa de 2020 estão:



- **1º Saber onde se quer chegar** 97,6 pontos
- **2º Clareza dos valores e propósitos da empresa** 97,1 pontos

Proporção de membros da diretoria

contratados na comunidade local [GRI 202-2](#)

	2019	2020
Total de membros da diretoria	8	7
Membros da diretoria contratados na comunidade local	8	7
Percentual da diretoria contratados na comunidade local	100%	100%

Equidade de gênero

GRI 103-2, 103-3 | 202, 405

Em 2020, a Odontoprev foi incluída no Bloomberg GEI (Gender-Equality Index), índice que analisa a *performance* financeira de empresas que cumprem pautas de equidade de gênero por meio de ações, políticas e comunicação transparente. Para fazer parte do Bloomberg GEI, a Odontoprev respondeu um questionário em parceria com entidades especializadas em equidade de gênero e empoderamento feminino.

Na prática, isso se traduz em uma gestão de pessoas comprometida na busca pela equidade de gênero. Atualmente, as mulheres representam 74% do contingente da empresa, ocupando 42% dos cargos de gestão estratégica. Outro indicador positivo é que, em 2020, 100% das colaboradoras que tiraram licença-maternidade retomaram às suas atividades na empresa, com 75% de taxa de permanência após 12 meses de trabalho, considerando data de retorno e permanência até junho de 2020 e junho de 2021, respectivamente.

A Companhia tem atuado no mapeamento, acompanhamento e sensibilização das lideranças para a inclusão do gênero feminino em cargos mais altos e para a equiparação salarial.

Empregados por categoria funcional e gênero (percentual) GRI 405-1

Categorias	2018		2019		2020	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Diretoria	85,7%	14,3%	87,5%	12,5%	87,5%	14,3%
Superintendência e gerência	50,7%	49,3%	54,7%	45,3%	57,7%	42,3%
Técnica/supervisão	40,7%	59,3%	36,0%	64,0%	34,8%	65,2%
Administrativo	26,6%	73,4%	27,6%	72,4%	28,4%	71,6%
Operacional	17,7%	82,3%	18,3%	81,7%	18,0%	82,0%
Trainee	25,0%	75,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Estagiário	36,4%	63,6%	40,0%	60,0%	42,9%	57,1%
Aprendiz	24,0%	76,0%	29,3%	70,7%	20,8%	79,2%
Total	25,0%	75,0%	25,7%	74,3%	25,8%	74,2%

Uma boa prática para 2021 é formar um grupo específico para trabalhar o tema, com metas e objetivos definidos que levem a Companhia a um outro patamar em relação ao tema, com a implantação de um processo mais contundente de inclusão.

Elaine Costa e Eliane Badin - Recursos Humanos.



Empregados por categoria funcional e faixa etária (percentual) GRI 405-1

Categorias	2018			2019			2020		
	< 30 anos	30 a 50	> 50 anos	< 30 anos	30 a 50	> 50 anos	< 30 anos	30 a 50	> 50 anos
Diretoria	0,0%	42,9%	57,1%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	42,9%	57,1%
Superintendência e gerência	2,9%	72,5%	24,6%	4,0%	60,0%	36,0%	7,0%	64,8%	28,2%
Técnica/supervisão	12,3%	81,5%	6,2%	10,0%	79,0%	11,0%	10,9%	77,2%	12,0%
Administrativo	32,8%	60,5%	6,6%	26,5%	66,1%	7,5%	31,3%	61,8%	6,9%
Operacional	57,1%	39,0%	3,8%	48,3%	47,0%	4,7%	47,0%	48,3%	4,8%
Trainee	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Estagiário	90,9%	9,1%	0,0%	93,3%	6,7%	0,0%	92,5%	4,8%	0,0%
Aprendiz	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Total	42,9%	50,9%	6,2%	37,4%	55,3%	7,3%	37,8%	55,2%	7,0%

Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens, por categoria funcional^{1,2} GRI 405-2

Categoria funcional	2018	2019	2020
Diretoria	0,9	0,9	0,9
Superintendência e gerência	0,9	0,9	0,9
Técnica/supervisão	1	1	1
Administrativo	0,9	ND	0,9
Operacional	0,9	0,7	1
Trainee	1	1	ND

¹ Para salário-base e remuneração foram utilizados as médias das categorias. A remuneração inclui a Participação por Resultado (PPR) para até outubro de 2020.

² Quanto mais próxima de 1 for a proporção, mais equivalente é o salário e a remuneração entre homens e mulheres.

Empregados dos grupos de minorias, por categoria funcional^{1,2} GRI 405-1

Categoria funcional	2018	2019	2020
Técnica/supervisão	7,1%	3,0%	4,2%
Administrativo	42,9%	27,3%	20,8%
Operacional	50,0%	69,7%	75,0%

¹ Pessoas com deficiências.

² Não há empregados PCDs nas categorias funcionais: Diretoria, Superintendência/gerência e Trainee.

Desenvolvimento profissional

GRI 103-2, 103-3 | 404

A Odontoprev realizou 143 ações educacionais em 2020, sendo 59 on-line e 84 transmissões ao vivo

Durante a pandemia, o time de Recursos Humanos procurou manter várias formas de desenvolvimento profissional e criou mecanismos de motivação para os colaboradores que passaram a exercer suas funções em *home office*.

O resultado foram 140 ações, sendo 60 on-line e cerca de 80 presenciais. As iniciativas abordaram temas como dicas de saúde, cuidados durante a pandemia, isolamento social, fatos e *fakes* da Odontologia, além de serem focadas também em datas comemorativas como o Dia dos Namorados, Dia do Amigo, Dia das Mães e dos Pais.

Capacitação

A Odontoprev possui uma política de treinamento para orientar sobre o diagnóstico de necessidades de treinamento (DNT) e as demais frentes relacionadas ao tema, como integração de novos colaboradores, treinamentos obrigatórios, universidade corporativa, programas de treinamento para públicos específicos e desenvolvimento de treinamentos presenciais e on-line. Além disso, a Companhia dispõe de um Sistema de Gestão de Aprendizagem, uma plataforma de ensino on-line com mais de 40 cursos que abordam desde aspectos técnicos aos comportamentais disponíveis para todos os colaboradores.

Ao longo de cada ano, são ofertados diversos temas de treinamentos que podem ser aplicados na modalidade on-line ou presencial. Mas em virtude da pandemia do novo coronavírus a modalidade on-line ganhou força: a Odontoprev realizou 143 ações em 2020, sendo 59 on-line e 84 transmissões ao vivo, além de *workshops* sobre a nova marca e valores. Esses treinamentos somaram 2.178 participações ao longo do ano, o que levou a 92,9% dos colaboradores a responderem "sim" à seguinte pergunta da pesquisa de clima: "Na empresa existem programas de treinamento disponíveis que melhoram a minha capacitação profissional?".

Home office da Andrea Navarro – Atendimento de Rede Credenciada.



Média de horas de capacitação em 2020¹ GRI 404-1

POR GÊNERO

HOMENS² 23,8

MULHERES 12,0

POR CATEGORIA FUNCIONAL

DIRETORIA 5,5

SUPERINTENDÊNCIA E GERÊNCIA 15,2

TÉCNICA/SUPERVISÃO 27,6

ADMINISTRATIVO 18,6

OPERACIONAL 10,0

TRAINEES 24,2

TOTAL 15,0

¹ Não inclui as operações no México.

² O alto percentual da média de horas de treinamento para o gênero masculino é reflexo de uma ação de treinamento voltada para a área de Tecnologia da Informação. Foram adquiridas licenças de uma plataforma on-line de cursos de tecnologia, que viabilizam conteúdos de especialização técnica para essa área.

Recrutamento e seleção

A atração de talentos na Companhia foi feita por meio do Programa de Estágio em diversas áreas. Em 2020, a Odontoprev manteve 90% dos seus estagiários no quadro de colaboradores da empresa. Para isso, a Companhia tem um programa especial de mentoria em que o colaborador ou estagiário é orientado por um profissional da empresa mais sênior. Mentor e mentorado são sempre profissionais de áreas diferentes, o que propicia uma visão mais corporativa e cruzada, aprendizado para ambos e aceleração do desenvolvimento. A ideia para os próximos anos é avançar no projeto de mentoria, formando cada vez mais talentos para desafios futuros.

Já o programa Jovem Empreendedor, que, como o próprio nome diz, estimula o empreendedorismo de jovens profissionais, é um programa estratégico da Odontoprev para atração. Os jovens que ingressaram no programa em 2019, ao completarem o ciclo, foram promovidos para áreas estratégicas da Companhia.

Reconhecimento de valor

Para aumentar o engajamento dos colaboradores em relação à nova marca e aos novos valores, foram realizados vários *workshops* e um programa de Reconhecimento. Todos os colaboradores foram convidados a escolher um gestor e um não gestor que melhor representasse cada um dos valores. No fim do ano, em substituição a tradicional festa da empresa, foi realizada uma *live* especial com a participação de mais de mil colaboradores. Nesse dia, os 10 vencedores no Brasil e cinco no México (onde a mecânica da premiação incluiu apenas gestores) foram revelados num clima de muita emoção. Os ganhadores receberam um vale experiência.

Home office da Marcela Peretti – Planejamento Comercial.





Avaliação de desempenho

Em 2020, foi feita uma avaliação completa de metas e de competências, o que incluiu desde o atendente de *call center* até diretoria e presidência. A avaliação de competências para lideranças a partir dos cargos de supervisão foi realizada no formato 360°, com avaliação dos pares e das equipes. O potencial do colaborador foi ainda discutido em um comitê de gestores, para eliminar visão subjetiva e viés pessoal.

A avaliação de desempenho é realizada para subsidiar o plano de carreira, o Plano de Participação nos Resultados (PPR) e competências em geral. Um colaborador com nível de desempenho e potencial altos, por exemplo, precisa de um desafio urgente para ter interesse em permanecer na empresa. Para um colaborador com potencial alto, mas com nível de desempenho mais baixo, podem ser oferecidas ferramentas de *coaching* para trabalhar habilidade de liderança. Por conta da pandemia, todo o processo foi realizado no formato on-line.

Saúde integral

Em um ano de isolamento social, a Odontoprev investiu em diversas iniciativas para manter a saúde mental de seus colaboradores. Para isso, lançou o Vida Leve, um programa com iniciativas que incentivam o equilíbrio da vida pessoal e profissional dos colaboradores. Ao longo dos meses, o programa realizou várias palestras que, além do tema Odontologia, abordaram saúde mental e física, exercícios, autoconhecimento, nutrição e autocuidado.

Em relação à saúde e segurança do trabalho, embora as atividades da Odontoprev não apresentem riscos de acidente e incidente, a empresa se mantém engajada para que as melhores práticas estejam no dia a dia da Com-

panhia. Dessa forma, segue todas as obrigações legais e as determinações das Normas Reguladoras (NRs) relacionadas. A Odontoprev realiza os exames ocupacionais com um fornecedor regulamentado, que emite os laudos necessários. Em 2020, não houve fatalidades ou acidentes na empresa.

Além disso, o escritório-sede da Odontoprev conta com uma médica do trabalho que durante a pandemia acompanhou de perto todos os casos assintomáticos ou não.



Home office da Mariana Andrade de Souza – Escritório de Projetos.

Desempenho do ano

- Resultados econômico-financeiros
- Gestão ambiental



Desempenho do ano

GRI 103-2, 103-3 | 201

Cenário macroeconômico

A economia global foi afetada pela pandemia em 2020. O Brasil, particularmente, sentiu os efeitos da recessão por conta das restrições às atividades econômicas, desemprego e queda na renda das famílias. No final do ano, o desemprego atingiu a taxa média anual recorde de 13,5% no país, elevando o número de desempregados para 13,4 milhões de pessoas, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Além disso, foi observada uma queda acumulada de 4,1% no crescimento econômico em comparação à 2019, com o Produto Interno Bruto (PIB) fechando com sua menor taxa da série histórica, iniciada em 1996.

O segmento de planos odontológicos, mesmo em expansão, também foi afetado em 2020. De março a julho, segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), esses planos perderam 573.847 usuários, o que o levou a um total de 25,3 milhões de beneficiários. A partir de agosto, iniciou-se uma recuperação do setor, que encerrou o ano com 27,1 milhões de clientes. Assim, a taxa de cobertura, como em 2019, atingiu pouco mais de 13% da população brasileira, indicando ótimo potencial de crescimento nos próximos anos.



Resultados econômico-financeiros

GRI 103-2, 103-3 | 201

Os resultados econômico-financeiros da Odontoprev em 2020 mostraram seu forte posicionamento estratégico e capacidade de resiliência num ano de pandemia, com atuação especializada para cada segmento de cliente, agilidade na tomada de decisões e aprimoramento de seus recursos tecnológicos.

A receita líquida totalizou R\$ 1.765.338, 1,7% menor em comparação a 2019, com tíquete médio de R\$ 20,47 por beneficiário/mês, comparado aos R\$ 21,13 no ano anterior.

A Odontoprev atingiu 7,5 milhões de beneficiários em 2020, com adição líquida de 111 mil vidas no ano, sendo 90 mil no segmento de clientes corporativos e 21 mil nos planos massificados.

O custo de serviços foi de R\$ 716 milhões, 10,2% a menos do que em 2019, representando sinistralidade de 40,6% no ano, menor nível histórico. As despesas de comercialização e administrativas foram 25,2% da receita em 2020, comparadas a 26,6% no ano anterior. O Ebitda da Odontoprev foi de R\$ 543 milhões, 30% superior a 2019, com margem recorde de 30,8%. O lucro líquido foi de R\$ 361 milhões, expansão de 26,8% em comparação a 2019. A empresa chegou ao fim de 2020 com caixa líquido de R\$ 753 milhões, 34,5% superior aos R\$ 560 milhões de 2019, e dívida zero.

Em 2020, a Odontoprev obteve resultados recordes em lucro líquido, margem Ebitda, e caixa líquido

ENTENDA A ODONTOPREV



Como a empresa construiu uma base acionária global, em mais de 30 países, com investidores institucionais de longo prazo e aderentes às melhores práticas ESG?

A Odontoprev tem em seu programa de Relações com Investidores (RI), desde a abertura de capital em 2006, a prioridade estratégica de adicionar valor sustentável por meio da construção de uma base pulverizada de acionistas minoritários e da participação da alta administração em todos os eventos de comunicação com investidores e analistas.

Com divulgações claras e transparentes da performance dos negócios e seus diferenciais competitivos, o calendário anual de eventos de RI da Odontoprev migrou gradualmente para as plataformas digitais em 2020, permitindo o contato regular com investidores multinacionais e o crescimento de mais de 100% no número de brasileiros investidores Pessoa Física na empresa.

Valor econômico direto gerado e distribuído GRI 201-1

Valor econômico direto gerado (R\$)	2019	2020
Receitas	1.808.539	1.812.815
Valor econômico distribuído (R\$)	2019	2020
Salários e benefícios de empregados	172.969	167.352
Pagamentos ao governo	241.533	298.460
Remuneração de capitais de terceiros	16.950	10.933
Remuneração de capitais próprios	284.821	359.721
Outorga de opção de ações	2.755	0
Total	719.028	836.466
Valor econômico retido (R\$)	2019	2020
"Valor econômico direto gerado" menos "Valor econômico distribuído"	1.089.511	976.349,00
Valor econômico distribuído (%)	2019	2020
Salários e benefícios de empregados	24,1%	20,0%
Pagamentos ao governo	33,6%	35,7%
Remuneração de capitais de terceiros	2,4%	1,3%
Remuneração de capitais próprios	39,6%	43,0%
Outorga de opção de ações	0,4%	0,0%
Total	100,0%	100,0%



Retorno aos acionistas

Em 2020, a Odontoprev completou 14 anos de oferta pública inicial na B3, atingindo R\$ 7,7 bilhões de valor de mercado. O retorno total aos acionistas desde o IPO acumula 704% versus 270% do IBX-100 (Índice Brasil).

As ações da Odontoprev são detidas, na sua maioria, por investidores estrangeiros (87% do *free float*), de perfil de longo prazo, o que representa alinhamento com a entrega de valor da Companhia. Em 2020, ocorreu o anúncio de participações acionárias relevantes: os fundos globais de investimentos Genesis, baseado em Londres, na Inglaterra; e Invesco, sediado em Nova York, Estados Unidos, anunciaram, cada um, aquisições de mais de 5% do capital total da empresa.



Gestão ambiental GRI 103-2, 103-3 | 305, 306

Devido à natureza de sua atividade e por ter uma operação fundamentalmente digital, a Odontoprev não provoca um impacto ambiental relevante em comparação a outros setores da economia. Mesmo assim, a Companhia tem preocupação constante com o tema e atua nessa frente, realizando campanhas de conscientização sobre o consumo de água e energia, uso de papel e descarte correto do lixo, incluindo pilhas e baterias. Em relação à rede credenciada, desenvolveu a tecnologia de *uploader* de imagens radiológicas para evitar o descarte desse tipo de material.

A Odontoprev conta com o trabalho de consultorias ambientais especializadas para o monitoramento da emissão de carbono proveniente do consumo de energia, do deslocamento de seus colaboradores (terrestre e aéreos), do combustível de frotas e de fretes. A partir de cálculos de mensuração, quantifica o número necessário de árvores que devem ser plantadas, por meio de programa de reflorestamento, para neutralizar o carbono equivalente

A Companhia faz também a gestão constante de seus resíduos sólidos, com o objetivo de realizar uma destinação correta, conhecer o volume gerado e estabelecer planos

de redução. O lixo produzido é destinado a uma empresa terceirizada, que o recicla e o inventaria. Em 2020, os colaboradores da matriz foram conscientizados sobre o plástico de uso único, e a empresa aboliu a utilização dos copos plásticos descartáveis na matriz, substituindo-os por copos reutilizáveis e copos de fibra de mandioca.

Emissões de GEE GRI 102-11

Desde 2008, a Odontoprev realiza o monitoramento de suas emissões provenientes do consumo de energia, do deslocamento de seus colaboradores (terrestre ou aéreo) e do combustível da frota e de fretes. A partir de 2015, a empresa passou a disponibilizar seu Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) em seus Relatórios de Sustentabilidade anuais.

Para mitigar o impacto de suas emissões, desde 2007 é realizado um projeto de plantio de árvores que já contabiliza mais de 13 mil mudas plantadas em parques como Candido Portinari (SP), Gabriel Chucre (Carapicuíba) e corredor Ecológico do Vale do Paraíba (SP).

Compensação de Emissões de GEE

Em 2020, a Odontoprev adotou uma estratégia para avançar em sua agenda de sustentabilidade e compensar a totalidade de suas emissões: o mercado voluntário de carbono.

A empresa procurou o Programa Amigo do Clima que realizou um estudo que estimou as emissões históricas das operações da Odontoprev desde 1987, ano de sua fundação e posteriormente emitiu certificação compensando essas emissões.

A análise mostrou um total de 17,7 mil tCO₂e emitidas nesse período e foram compensadas 20 mil tCO₂e por meio do cancelamento voluntário de créditos de carbono no âmbito do Mecanismo

de Desenvolvimento Limpo (MDL), vinculado à Convenção Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (UNFCCC), do Verified Carbon Standard (VCS), por meio do Projeto Conservação Florestal na Amazônia.



Rose Gabay – Diretora de RH no plantio de árvores em 2019.

Emissões diretas de gases de efeito estufa (tCO₂ equivalente)

Emissões diretas (escopo 1)¹ GRI 305-1	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
Geração de eletricidade, calor ou vapor	ND	ND	20,6	-
Total de emissões brutas (escopo 1) de CO ₂	78,3	54,0	20,6	-61,9%
Total de emissões biogênicas de CO ₂ (tCO ₂ equivalente) ²	ND	0,2	0,4	75,2%

Emissões indiretas (escopo 2)¹ GRI 305-2	2018	2019	2020	
Emissões	ND	46,3	63,0	35,9%

Outras emissões indiretas (escopo 3)³ GRI 305-3	2018	2019	2020	
Transporte e distribuição a montante	ND	52,1	53,0	1,7%
Viagens a negócios	ND	803,1	127,5	-84,1%
Transporte de empregados	ND	40,7	7,8	-80,9%
Total de emissões brutas (escopo 3) de CO ₂	ND	895,9	188,3	-78,9%
Total de Emissões biogênicas de CO ₂ ⁴	ND	81,3	21,3	-73,8%

¹ O cálculo é feito de acordo com as metodologias GRI e GHG Protocol Brasil e inclui os gases CO₂ e CH₄.

² A quantidade de emissões biogênicas de CO₂ (escopo 1) em 2019 foi menor que em 2020 porque foram realizadas remoções de CO₂ via plantio de árvores em 2019.

³ Apenas o CO₂ é emitido e considerado nesse cálculo.

⁴ A redução se deve a suspensão de viagens áreas e deslocamentos de colaboradores devido à pandemia.

Gestão de resíduos

Destinado a uma empresa terceirizada que possui o Certificado de Movimentação de Resíduos de Interesse Ambiental (Cadri), emitido pela Cetesb, o lixo produzido pela matriz da Odontoprev em Barueri é separado nas categorias: papel, plástico, vidro e metal. O escritório possui ainda local específico para descarte de pilhas e baterias.

A Companhia realiza ações de conscientização e adota medidas para reduzir a geração de resíduos, como a inclusão de senhas no sistema de impressoras, evitando o desperdício. Promove ainda a inovação em suas atividades, aliando a digitalização com a redução de resíduos em sua operação. Mesmo assim, todo o papel A4 adquirido é proveniente de reflorestamento, com certificado.

Em maio de 2020, os copos plásticos foram retirados do escritório, sendo substituídos por copos de mandioca 100% biodegradável para os visitantes e copos reutilizáveis de fibra de mandioca para os colaboradores. A iniciativa foi acompanhada de campanha de comunicação com os colaboradores, conscientizando sobre como o uso do plástico é prejudicial ao meio ambiente.

Resíduos gerados por composição¹ (toneladas) GRI 306-3

Categoria	2018	2019	2020	Variação 2019/2020
Metal	0,058	0,138	0,002	-98,3%
Papel	3,117	4,104	2,218	-45,9%
Plástico	3,344	3,656	1,630	-55,4%
Vidro	0,024	0,004	0,003	-25,0%
Total	6,543	7,902	3,853	-51,28%

¹ Todos os resíduos listados são da categoria não perigosos.

Eficiência energética

Com a aplicação do Programa Quality Office, em 2019, o *layout* da empresa foi redesenhado de modo a contribuir para a melhoria da eficiência energética: a instalação de sensores de movimentos em todas as salas e corredores ajudaram a reduzir o consumo de energia, assim como a limitação no uso dos equipamentos de acordo com o horário – os monitores passaram a se autodesligar quando não estão mais sendo utilizados.

A Odontoprev também mantém investimentos constantes na conscientização de sua equipe para o uso racional dos recursos naturais. Com todas essas iniciativas e com o *home office*, potencializado com o início da pandemia, o consumo de energia de 2020 teve uma queda considerável em relação aos anos anteriores:

Consumo de energia (em kWh)

2018	2019	2020	Variação 2019/2020
1.003.370	879.392	734.083	-16,5%

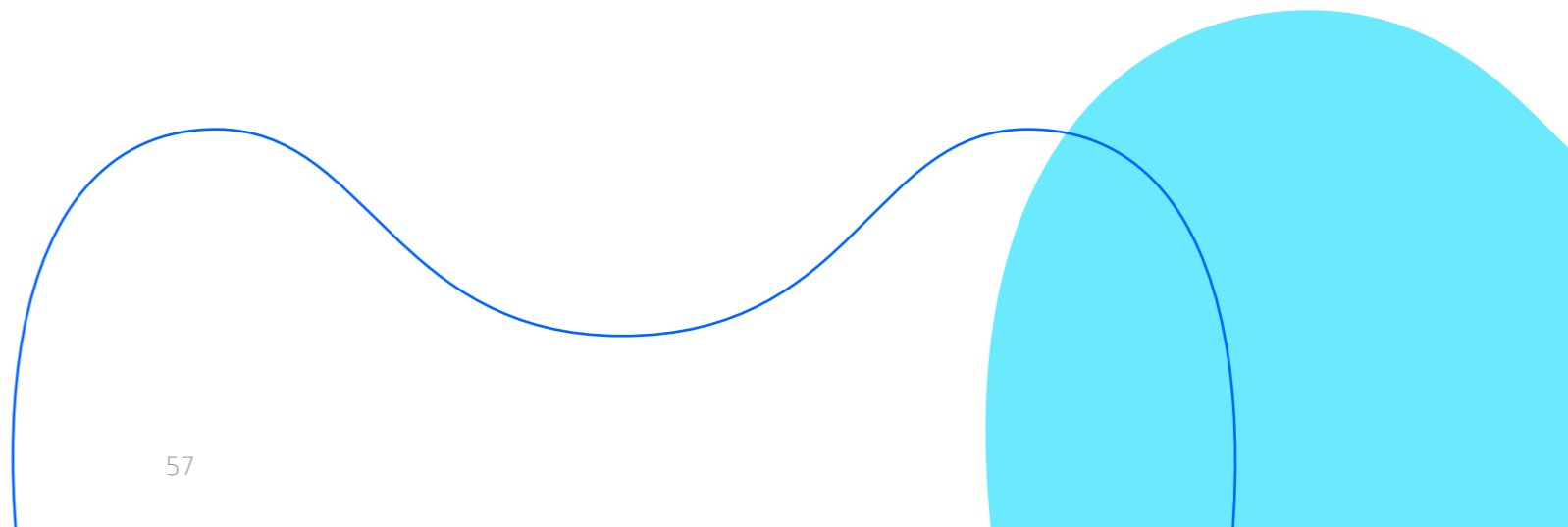
Consumo de água

O edifício-sede da Odontoprev possui sua própria Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), na qual a água é tratada para ser reutilizada.

Do total da água utilizada pela Odontoprev em 2020, 55% teve como origem água de reúso. O controle do consumo é feito pelo condomínio, que envia um relatório mensal para acompanhamento de gastos e identificação de eventuais problemas, como vazamentos.

Consumo total de água (em m³)

2018	2019	2020	Variação 2019/2020
9.922	8.023	4.953	-38,3%



Sobre o relatório GRI 102-46

O processo de reporte da Odontoprev está em constante evolução. Esta publicação narra as práticas, os resultados e os desafios da empresa de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020. [GRI 102-50, 102-52](#)

O Relatório Anual de Sustentabilidade da Odontoprev 2020 segue as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão Standards, opção Essencial, e usa como direcionadores o International Integrated Reporting Council (IIRC), os Princípios do Pacto Global e a Agenda 2030 e seus Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). [GRI 102-54](#)

O conteúdo se baseia em um processo de materialidade que consultou diversos *stakeholders*, de acordo com o modelo da GRI, e busca um equilíbrio entre o reporte de informações da agenda de ESG (ambiental, social e governança).

Os resultados financeiros foram retirados [demonstrações financeiras](#), que passaram por verificação externa realizada pela PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes, e incluem as seguintes entidades: Clidec - Clínica Dentária Especializada Cura D'ars Ltda., Odontoprev Serviços Ltda, Easy Software S.A., Dental Partner Comércio de Produtos e Equipamentos Odontológicos Ltda., G2D Serviços Tecnológicos S.A., SF 210 Participações Societárias S.A., Clidec Participações S.A., Brasidental Operadora de Planos Odontológicos S.A., Rede Dental Operadora de Planos Odontológicos Ltda., Odontored CV Sociedad Anônima de Capital Variable, Oprev Administradora Sociedad Anônima de Capital Variable e Clínicas Radiológicas Papaiz. [GRI 102-45](#)

Mais informações sobre este relatório podem ser solicitadas pelo e-mail ri@odontoprev.com.br. [GRI 102-53, 102-56](#)

Materialidade GRI 103-1

Para elaborar o Relatório de Sustentabilidade 2020 da Odontoprev, realizou-se um processo de revisão dos temas materiais, sugestões de novos assuntos e listagem de indicadores. A metodologia consistiu em análise documental, levantamentos setoriais e comparação com empresas de *healthcare*. O ponto de partida foi a materialidade feita em 2017 e revisada em 2019.

Na lista de temas prioritários da Odontoprev, em 2019, havia macrotemas como relacionamento com a rede credenciada, inovação, promoção de saúde e satisfação do cliente. Todos eles fizeram parte do relatório anterior e, com a Covid-19, ganham ainda mais relevância. Na versão de 2020, além de aprofundarmos mais em alguns temas, aparecem também novos aspectos. Os temas consolidados e renomeados, com destaque para os prioritários, são: [GRI 102-47](#)

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 1 Performance econômica 2 Combate à corrupção 3 Saúde e segurança do cliente 4 Relacionamento com rede credenciada 5 Marketing e satisfação do cliente 6 Treinamento e educação 7 Privacidade do cliente | <ul style="list-style-type: none"> 8 Diversidade e igualdade de oportunidade 9 Avaliação de fornecedores em aspectos sociais e ambientais 10 Efluentes e resíduos 11 Mudanças climáticas 12 Inovação digital e investimento em pesquisa 13 Promoção de saúde e prevenção de doenças |
|--|---|

Tema material	Explicação do impacto	Limite do impacto
1 <i>Performance</i> econômica	Fundamental para continuidade da organização.	Dentro e fora da Organização
2 Combate à corrupção	Prevenção e repressão das práticas de atos ou omissões que caracterizem corrupção e atos ilícitos.	Dentro e fora da organização
3 Saúde e segurança do cliente	Códigos e procedimentos que garantam a saúde e segurança dos clientes e beneficiários. No contexto da pandemia, adoção de práticas também se tornaram essenciais em empresas que atuam com saúde.	
4 Relacionamento com rede credenciada	Vinculada ao modelo de negócio da Odontoprev e parte da cadeia de valor, empresa deve influenciar positivamente o atendimento a critérios mínimos de sustentabilidade no relacionamento com a rede.	Dentro e fora da Organização
5 Marketing e satisfação do cliente	A satisfação do cliente está relacionada a qualidade do serviço prestado em todas as etapas do atendimento desde a central até a rede credenciada.	Dentro e fora da Organização
6 Treinamento e educação	Ter equipe capacitada e de acordo com valores da empresa.	
7 Privacidade do cliente	Manutenção de dados de beneficiários e clientes seguros e protegidos, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.	
8 Diversidade e igualdade de oportunidade	Garantia de oportunidades igualitárias para todas as minorias.	Dentro e fora da Organização
9 Avaliação de fornecedores em aspectos sociais e ambientais	Garantia de cumprimento de legislação trabalhista e ambiental na cadeia de fornecedores, incluindo serviços e fornecedores do <i>marketplace</i>	
10 Efluentes e resíduos	Garantia de eficiência, qualidade do efluente e destinação correta de resíduos nas operações próprias e da rede credenciada.	
11 Mudanças climáticas	Para além de emissões diretas e indiretas das operações da Odontoprev, a empresa deve avaliar riscos que as mudanças climáticas podem trazer ao modelo de negócio.	Dentro e fora da Organização
12 Inovação digital e investimento em pesquisas	O setor tem avançado no desenvolvimento de novas tecnologias, tratamentos e formas de acesso à informação. No contexto da pandemia, o tema foi destacado para treinar e guiar os profissionais, além da oferta de serviços diferenciados aos beneficiários como a teleorientação.	Dentro e fora da Organização
13 Promoção da saúde e prevenção de doenças	Deve ser o foco da atuação do setor de saúde. O tema abrange a atuação da organização na prevenção de doenças, com foco na comunicação, conscientização e promoção de hábitos saudáveis.	Dentro e fora da Organização

Sumário de conteúdo da GRI GRI 102-55

Conteúdos gerais

GRI Standards	Conteúdo	Página	Omissão	ODS
GRI 101: Fundamentos 2016				
	GRI 101 não possui conteúdos			
Perfil organizacional				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-1 Nome da organização	13		
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	13		
	102-3 Localização da sede	13		
	102-4 Local das operações	13		
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	13		
	102-6 Mercados atendidos	13		
	102-7 Porte da organização	13		
	102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	44, 44 e 45		8, 10

GRI Standards	Conteúdo	Página	Omissão	ODS
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-9 Cadeia de fornecedores	32		
	102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	14		
	102-11 Princípio ou abordagem da precaução	55		
	102-12 Iniciativas externas	23		
	102-13 Participação em associações	31		
Estratégia				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-14 Declaração do mais alto executivo	4		
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	37		8
Ética e integridade				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	15 e 39		16
	102-17 Mecanismos para orientações e preocupações referentes à ética	39		16
Governança				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	35 e 36		
	102-19 Delegação de autoridade	35 e 36		
	102-20 Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais	35		
	102-22 Composição do mais alto órgão de governança e dos comitês	35		

GRI Standards	Conteúdo	Página	Omissão	ODS
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-23 Presidente do mais alto órgão de governança	35		
	102-24 Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança	35		
	102-25 Conflitos de interesse	35		
	102-26 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na definição do propósito, valores e estratégia	35		
	102-27 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	35		
Engajamento de stakeholders				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	27		
	102-41 Acordos de negociação coletiva		Todos os colaboradores CLT estão abrangidos por acordos e convenções coletivas de sindicatos. A empresa não faz comunicações ou indicações de colaboradores para associação a sindicatos e tampouco bloqueio ou objeção a esta situação. Há canais aptos a receber denúncias confidenciais dos colaboradores que são divulgados pela empresa.	8
	102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	27		
	102-43 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	27		
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	32		

GRI Standards	Conteúdo	Página	Omissão	ODS
Práticas de reporte				
GRI 102: Conteúdos gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	58		
	102-46 Definição do conteúdo e dos limites de tópicos	58		
	102-47 Lista dos tópicos materiais	58		
	102-48 Reformulações de informações	Não há.		
	102-49 Alterações no relato	Não há.		
	102-50 Período coberto pelo relatório	58		
	102-51 Data do relatório mais recente	Maio de 2020.		
	102-52 Ciclo de emissão de relatórios	58		
	102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	58		
	102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI opção "Essencial".		
	102-55 Sumário de conteúdo da GRI	60		
	102-56 Verificação externa	58		

Tópicos materiais

GRI Standards	Conteúdo	Página	Omissão	ODS
Desempenho econômico				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	58		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	52 e 53		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	52 e 53		
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	54		8, 9
Presença no mercado				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação do tópico material e seu limite	58		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	46		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	46		
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-2 Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local	45		8
Combate à corrupção				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	58		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	39		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	39		

GRI Standards	Conteúdo	Página	Omissão	ODS
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção		A Odontoprev teve 24 (100%) de suas operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção.	16
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	40		16
Emissões				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	58		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	55		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	55		
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	56		3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	56		3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	56		3, 12, 13, 14, 15
Resíduos				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	58		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	55		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	55		

GRI Standards	Conteúdo	Página	Omissão	ODS
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	A Odontoprev é uma empresa de serviços, e seus resíduos de escritórios não possuem impactos significativos. A empresa atua em conscientização e monitoramento de resíduos com a sua rede.		3, 6, 11, 12
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	25		3, 6, 11, 12
	306-3 Resíduos gerados	56		3, 6, 12, 14, 15
Avaliação ambiental de fornecedores				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	58		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	32		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	32		
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	100% dos novos fornecedores (256 ao total) foram contratados com base em critérios socioambientais.		
Capacitação e educação				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	58		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	48		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	48		
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	49		4, 5, 8, 10

GRI Standards	Conteúdo	Página	Omissão	ODS
Diversidade e igualdade de oportunidades				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	58		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	46		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	46		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	35, 46 e 47		5, 8
	405-2 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	47		5, 8, 10
Avaliação social de fornecedores				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	58		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	32		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	32		
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	100% dos novos fornecedores (256 ao total) foram contratados com base em critérios socioambientais.		5, 8, 16
Saúde e segurança do consumidor				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	58		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	26 e 27		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	26 e 27		
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-2 Casos de não conformidade relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança	Não houve.		16

GRI Standards	Conteúdo	Página	Omissão	ODS
Marketing e rotulagem				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	58		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	27		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	27		
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-1 Exigências para informações e rotulagem de produtos e serviços	Não se aplica.		12
	417-2 Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços	Não há.		16
	417-3 Casos de não conformidade relativos a comunicação de marketing	Não há.		16
Privacidade do cliente				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	58		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	37		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	37		
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Não houve.		16

GRI Standards	Conteúdo	Página	Omissão	ODS
Conformidade socioeconômica				
GRI 103: Forma de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seu limite	58		
	103-2 Forma de gestão e seus componentes	39		
	103-3 Avaliação da forma de gestão	39		
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	Não houve multas significativas (acima de R\$ 1 mil).		16

Créditos

Odontoprev

Relações com Investidores
Marketing e Sustentabilidade

Consultoria

rpt.sustentabilidade

Materialidade e Consultoria GRI

Rachel Alves e Amanda Regueira

Conteúdo

Rejane Lima e Vera Lúcia Rangel Cavalieri

Gestão de projetos

Ana Carolina Souza e Beatriz Miranda

Projeto gráfico

Diego Ribeiro

Diagramação

Pedro Botton

Revisão

Kátia Shimabukuro

Imagens

Unsplash e banco de imagens da Odontoprev

