

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO**31 DE DEZEMBRO DE 2020**

Senhores Sócios,

A Administração da Esmale Assistência Internacional de Saúde Ltda., operadora de planos de saúde, constituída sob a natureza jurídica de sociedade por quotas de responsabilidade limitada, com sede e foro na Rua Dr. José Milton Correia, 110, Poço, Maceió/AL, inscrita no CNPJ sob o nº 37.135.365/0001-33, com registro na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS sob o nº 39480, atendendo às disposições legais, apresenta-lhes, a seguir, o Relatório da Administração concernente aos negócios societários realizados durante o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2020, como segue:

(1) O exercício social de 2020, em resposta aos desafios e às oportunidades, foi marcado por investimentos transformadores. No cumprimento de nossa missão institucional continuamos com nossas ações voltadas ao bem-estar de nossos beneficiários, colaboradores, credenciados e fornecedores de bens e serviços, primando pela excelência no atendimento, buscando novas parcerias. Estamos chegando a casa dos 30 anos de existência no segmento de medicina de grupo. Trabalhamos diuturnamente, quer na nossa matriz, nesta cidade de Maceió, quer em nossas filiais, para consecução de nossos objetivos sociais.

(2) No decurso do exercício social findo continuamos com o desenvolvimento de ações voltadas à ampliação da empresa no Planalto Central, com a implementação de políticas de crescimento, de modernização tecnológica e do aparato administrativo, através de projetos modernos e inovadores de



valoração da capacitação de pessoas sem perder de vista os aspectos sustentáveis.

(3) A operadora desenvolveu o Mobi, a proposta da Smile Saúde em parceria com grandes hospitais de referência na região para transformar o estilo de saúde da população local. Mais que um plano de saúde, o objetivo é resgatar conceitos básicos de cuidado e manter uma relação próxima com seus usuários, garantindo um histórico de saúde assistido e equilibrado, traçando um plano de cuidado para o paciente. Em Maceió, o projeto iniciou e se concretizou através do Hospital Veredas e em João Pessoa junto ao Hospital Nossa Senhora das Neves, tendo como principal missão implantar uma moderna estrutura hospitalar com as melhores tecnologias de apoio.

(4) Com a implementação do Mobi, a forma de remuneração Fee For Service (FFS) utilizada há décadas no Brasil pelas operadoras de planos de saúde, onde o prestador é remunerado por procedimento, alia-se ao novo modelo de remuneração adotado para a comercialização dos produtos Mobi, que é o Capitation, cujos produtos foram registrados na ANS, tendo como fator moderador a porta de entrada.

(5) A operadora, no ano social e fiscal findo, deu continuidade ao projeto de atendimento em rede própria, através do Hospital João Paulo II, com sede e foro na Av. Eurípedes Tavares, 362, Centro, João Pessoa/PB, e nas clínicas dos "Centros Médicos Smile Saúde", naquela Capital. Nos centros médicos os nossos beneficiários podem realizar consultas e exames de laboratório e imagens.

(6) No desenvolvimento de novas tecnologias, foi dada continuidade ao Sistema Doctor - Solicitação de Procedimentos, através do sítio <<http://doctor.smilesaude.com.br/>>; Sistema Autorizador de Procedimentos, Agendamento On-Line, App Operadora - Mobilidade e Sistema de Vendas On-Line.

(7) Os serviços de agendamento de consultas, exames e procedimentos foram ampliados, inclusive por intermédio dos Centros Médicos Smile Saúde, e no



atendimento direto no Hospital João Paulo II realizamos melhorias no nosso sistema de análise e liberação de procedimentos de alta complexidade (PAC), cirurgias e com utilização de órteses, próteses e materiais especiais (OPME). Nossos canais de comunicação, como Site, Chat Online, Central 24 horas, Fale Conosco e Mídias Sociais, URA, aplicativos Mobile nas plataformas iOS, android, entre outros, dão resposta rápida e segura aos beneficiários.

(8) Estamos dando continuidade ao Programa de Planejamento Estratégico visando à modernização da nossa empresa, colhendo frutos na melhoria do atendimento e na alta estima dos nossos colaboradores, minimizando o custo com impressões em papel, visando a melhoria do ecossistema e a sustentabilidade.

(9) A Ouvidoria em pleno funcionamento tem balizado suas ações com ênfase na condução do processo de eficácia e agilidade nas respostas às solicitações dos usuários, sendo dada ampla divulgação desse organismo interno e suas formas de acesso pelos muitos canais de comunicação à disposição dos nossos beneficiários.

(10) No exercício social em comento foram desenvolvidas ações e políticas de captação de novos beneficiários, fazendo crescer a carteira de beneficiários da nossa Operadora, com ênfase nos produtos Mobi.

(11) Nos aspectos econômicos, os negócios societários no exercício findo de 2020, apresentaram superavit, como demonstrado às contas do patrimônio líquido. Em razão disso, em assembleia de sócios será deliberado, nos termos da legislação vigente, o reinvestimento de desse resultado positivo nos negócios societários.

(12) A nossa Operadora declara possuir capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento os títulos e valores mobiliários, classificados na categoria mantidos até o vencimento, bem como os débitos e operações de assistência à saúde, tributos e encargos sociais, empréstimos, financiamentos, fornecedores de bens e serviços e demais compromissos demonstrados às

[Handwritten signature and initials]



contas próprias do passivo, na peça contábil do seu balanço geral encerrado em 31 de dezembro de 2020.

Maceió, 25 de fevereiro de 2021.

Dr. Frederico Valente Coelho
Diretor-Presidente

