

**RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO
31 DE DEZEMBRO DE 2023**

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 2023, como segue:

(1) O exercício social de 2023 foi desafiador, e em resposta aos desafios e às oportunidades, mantivemos nosso importante compromisso com as metas de crescimento e sustentabilidade, através de investimentos transformadores. No cumprimento de nossa missão institucional continuamos com nossas ações voltadas ao crescimento da empresa, o bem-estar de nossos beneficiários, colaboradores, credenciados e fornecedores de bens e serviços, primando pela excelência no atendimento, buscando novas parcerias e oportunidades, no mercado da saúde suplementar. Ultrapassamos a casa dos 34 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, sem perder de vista o ser humano que está por trás de cada ator imbuído nesse compromisso de crescimento sustentável.

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

inovadores. As parcerias firmadas com administradoras de benefícios nos permitiu elevar o quantitativo de beneficiários.

(3) A operadora deu continuidade ao desenvolvimento do Mobi, mantendo a 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 se concretizou através do Hospital Veredas e em João Pessoa junto ao Hospital João Paulo II, 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 após ter ampliado sua capacidade de atendimento e modernização de sua UTI neonatal, deu continuidade ao projeto de ampliação das clínicas dos “Centros Médicos Smile Saúde”, naquela Capital. Nos centros médicos os nossos beneficiários podem realizar consultas e exames de laboratório. Ainda, nas clínicas Mais Saúde, os beneficiários autistas podem realizar atendimentos terapêuticos multidisciplinares em Maceió/AL, com duas unidades, João Pessoa/PB e Campina Grande/PB.

(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. Também foi aprimorado o sistema Orizon de autorização de guias e solicitação de procedimentos cirúrgicos diretamente do prestador, otimizando o tempo do beneficiário e propiciando avanço no processo de Auditoria Médica.

(7) A Operadora deu continuidade ao projeto de ampliação dos serviços de agendamento de consultas, exames e procedimentos, inclusive por intermédio dos Centros Médicos Smile Saúde, e no atendimento direto no Hospital João Paulo II, com 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, nosso canal de Ouvidoria, 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, inclusive com a implantação de projetos voltados a rapidez e agilidade no cadastro das propostas de comercialização de produtos para novos beneficiários.

(11) Nos aspectos econômicos, embora os resultados apresentem déficit, como demonstrado às contas do patrimônio líquido, a empresa diuturnamente vem trabalhando para a reversão desse resultado, com ênfase na verticalização de sua rede e na redução de gastos.

(12) A Operadora declara a não ocorrência de operações suspeitas no exercício anterior, e que se tivesse ocorrido teria sido informado ao Conselho de Controle de Atividade Financeiras - COAF, conforme determina o inciso III do artigo 11 da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998.

(13) 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 contas próprias do passivo, na peça contábil do seu balanço geral encerrado em 31 de dezembro de 2023.

Maceió, 25 de março de 2024.

Dr. Frederico Valente Coelho

Diretor-Presidente