

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

31 DE DEZEMBRO DE 2018

Senhores Sócios,

Com grande satisfação apresentamos o Relatório da Administração pertinente aos negócios societários realizados pela Esmale Assistência Internacional de Saúde Ltda., operadora de planos de saúde, sociedade empresária, constituída sob a natureza jurídica de sociedade por quotas de responsabilidade limitada, inscrita no CNPJ sob o nº 37.135.365/0001-33, com sede social na Rua Dr. José Milton Correia, nº 110, Poço, Maceió/AL, com registro na Agência Nacional de Saúde Suplementar -ANS sob o nº 39480, durante o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, como segue:

(1) O exercício social de 2018 foi historicamente marcado pelo enfrentamento de grandes desafios e conquistas para a nossa Operadora. Chegamos à casa dos 30 anos de existência no segmento de medicina de grupo. No cumprimento de nossa missão institucional voltamos as nossas ações para o bem-estar de nossos beneficiários, colaboradores, credenciados e fornecedores de bens e serviços, primando pela excelência no atendimento, sempre buscando novas parcerias. Trabalhamos diuturnamente, quer na nossa matriz, nesta cidade de Maceió, quer em nossas filiais, sempre honrando a confiança conquistada nesses 30 anos de muito trabalho.

(2) No decorrer do exercício social findo desenvolvemos ações voltando-nos em especial à implementação de políticas de modernização tecnológica. Implantamos o Chat Online, ferramenta de Chat no nosso Portal e Aplicativo. Reformulamos o site institucional e serviços, deixando-o moderno, layout arrojado e responsivo. Criamos o Sistema de Prontuário Eletrônico em nosso Centro Médico. Implantamos o sistema de comunicação aos nossos beneficiários através de SMS. Criamos novos canais de

Central de atendimento 24h

Campina Grande - PB - (83) 2101-7222 .. João Pessoa - PB - (83) 2106-7333
Maceió - AL - (82) 2123-7333 .. Demais Localidades - 0800-723-7337
www.smilesaude.com.br

Rua Dr. José Milton Correia, 110 - Poço
Maceió/AL - CEP.: 57025-100 .. CNPJ.: 37.135.365/0001-33

Atendimento para beneficiários e credenciados com entrada otimizada na URA de Atendimento. Todavia, não perdemos de vista o aparato administrativo, através de projetos modernos e inovadores de valoração da capacitação de pessoas, realizando diversos cursos, treinamentos, workshop e oficinas, comandados pelo nosso Departamento de Recursos Humanos.

(3) Estamos trabalhando na ampliação da rede de atendimento, debruçados no projeto rede própria, e nesse sentido adquirimos 95% (noventa e cinco por cento) das cotas partes do capital social do Hospital João Paulo II, localizado na Av. Eurípedes Tavares, nº 362, Centro, na cidade de João Pessoa/PB, cuja operação nos tornou sócio majoritário daquele nosocômio. Estamos ampliando o atendimento dos “Centros Médicos Smile Saúde”, a princípio já em funcionamento na sede da Operadora e na filial da cidade de João Pessoa, no Estado da Paraíba. Nos centros médicos os nossos beneficiários podem realizar consultas e exames de laboratório e imagens, com prontuários eletrônicos e atendimento modernizado. A utilização de recursos próprios na implantação desses centros médicos, objetivam melhoria nos resultados socioeconômicos, inclusive já refletindo positivamente no exercício social findo.

(4) Os serviços de agendamento de consultas, exames e procedimentos foram ampliados, inclusive por intermédio dos Centros Médicos Smile Saúde. 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, Comunicação via SMS, Central 24 horas, Fale Conosco e Mídias Sociais, URA, aplicativos Mobile nas plataformas iOS, android, entre outros, dão resposta rápida e segura aos beneficiários.

(5) Estamos dando continuidade ao Programa de Planejamento Estratégico visando à modernização da nossa empresa, nessa etapa voltado à Auditoria Médica e Operacional, colhendo frutos na melhoria do atendimento e na alta estima dos nossos colaboradores, minimizando o custo com impressões em papel, otimizando o processo de análise, liberação e auditoria dos procedimentos, contribuindo para a melhoria contínua do ecossistema e da sustentabilidade.

(6) A nossa Ouvidoria em pleno funcionamento tem balizado suas ações com ênfase na condução do processo de eficácia e agilidade nas respostas às solicitações dos usuários,

Central de atendimento 24h

Campina Grande - PB - (83) 2101-7222 .. João Pessoa - PB - (83) 2106-7333

Maceió - AL - (82) 2123-7333 .. Demais Localidades - 0800-723-7337

www.smilesaude.com.br

Rua Dr. José Milton Correia, 110 - Poço

Maceió/AL - CEP.: 57025-100 .. CNPJ.: 37.135.365/0001-33

sendo dada ampla divulgação desse organismo interno e suas formas de acesso pelos muitos canais de comunicação à disposição dos nossos beneficiários. Dessa forma, melhoramos consideravelmente os nossos índices junto a Agência Reguladora no que pertence inclusive à diminuição de demandas.

(7) A Operadora durante o exercício social em comento implementou o processo de contratação eletrônica de planos privados de assistência à saúde, criando a área online do cliente, cujo processo passou a ser totalmente virtual, não sendo necessário o proponente contrante se dirigir à Operadora para efetivar a assinatura do contrato ou realizar a entrevista qualificada, reduzindo o prazo de cadastro da proposta no Sistema.

(8) Nos aspectos econômicos, os negócios societários no exercício findo de 2018, assim como em exercícios anteriores 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 do resultado positivo nos negócios societários, com ênfase na rede própria.

(9) No exercício social em comento foram desenvolvidas ações e políticas de captação de novos beneficiários, visando o crescimento da nossa Operadora. Nesse sentido estamos implantado a URA pós-vendas para melhor condução da relação operadora/novos clientes.

(10) 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 2018.

Maceió, 31 de dezembro de 2018.

Dr. Frederico Valente Coelho
Diretor-Presidente

Central de atendimento 24h

Campina Grande - PB - (83) 2101-7222 ... João Pessoa - PB - (83) 2106-7333
Maceió - AL - (82) 2123-7333 ... Demais Localidades - 0800-723-7337
www.smilesaude.com.br

Rua Dr. José Milton Correia, 110 - Poço
Maceió/AL - CEP.: 57025-100 ... CNPJ.: 37.135.365/0001-33