

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Exercício Encerrado em 31 de Dezembro de 2024

Senhores Sócios,

A Administração da Esmale Assistência Internacional de Saúde Ltda., operadora de planos de saúde, constituída como sociedade por quotas de responsabilidade limitada, com sede na Rua Dr. José Milton Correia, 110, Poço, Maceió/AL, inscrita no CNPJ sob o nº 37.135.365/0001-33, e registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob o nº 39480, apresenta a seguir o Relatório da Administração referente às atividades e negócios realizados durante o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2024.

1. Desafios e Compromisso com a Sustentabilidade

O ano de 2024 apresentou desafios relevantes, mas também oportunidades que reforçaram nosso compromisso com o crescimento sustentável. Investimos de forma transformadora para manter a missão institucional, priorizando o bem-estar de nossos beneficiários, colaboradores, credenciados e fornecedores. Ao longo de mais de 35 anos de atuação na medicina de grupo, nossa equipe – tanto na matriz em Maceió quanto nas filiais – trabalhou incessantemente para consolidar um crescimento pautado na excelência e na valorização humana.

2. Expansão e Modernização

Ao longo do exercício, implantamos estratégias robustas de expansão e aprimoramento tecnológico, integradas à modernização do aparato administrativo. Com foco em projetos inovadores e na utilização da ferramenta "*Inteligência Artificial*", conseguimos acelerar a

análise das solicitações de procedimentos e eventos em saúde, além de otimizar a condução de nossos projetos e processos.

3. Projeto Mobi e Parcerias Estratégicas

Demos continuidade ao desenvolvimento do Projeto Mobi consolidando parcerias com grandes hospitais de referência na região. Em Maceió e em João Pessoa, buscamos transformar a experiência em saúde. O projeto, que vai além do tradicional plano de saúde, resgata os conceitos fundamentais de cuidado, garantindo uma relação próxima com os usuários e promovendo um histórico assistido e equilibrado para os pacientes, com uma infraestrutura hospitalar moderna e tecnologias de ponta.

4. Inovação nos Modelos de Remuneração

Com a implementação do Mobi, integramos o modelo tradicional *Fee For Service* (FFS) ao novo sistema de remuneração por *Capitation* – já registrado na ANS. Essa estratégia inovadora alia a eficiência na comercialização de nossos produtos à qualidade no atendimento, estabelecendo uma porta de entrada diferenciada para nossos beneficiários.

5. Principais investimentos realizados - Ampliação da Rede Própria e dos Serviços de Atendimento

Prosseguimos com a ampliação da nossa rede própria de atendimento, destacando:

- **Centros Médicos Smile Saúde:** Expansão das unidades que oferecem consultas e exames;

- **Clínicas Mais Saúde:** Serviços especializados em atendimentos terapêuticos multidisciplinares para beneficiários autistas, com unidades em Maceió, João Pessoa e Campina Grande.

6. Avanços Tecnológicos

Investimos no aprimoramento e desenvolvimento de sistemas que agilizam a rotina dos atendimentos e procedimentos, entre os quais se destacam:

- **Sistema Doctor:** Para solicitação de procedimentos;
- **Sistema Autorizador de Procedimentos via Token/QRCode e Agendamento On-Line;**
- **App Operadora – Mobilidade e Sistema de Vendas On-Line;**

7. Melhoria dos Serviços de Agendamento e Atendimento

Fortalecemos os serviços de agendamento de consultas, exames e procedimentos, tanto nos Centros Médicos Smile Saúde, quanto nos hospitais da credenciada/referenciada. Implementamos melhorias no sistema de análise e liberação de procedimentos de alta complexidade (PAC), cirurgias e na utilização de órteses, próteses e materiais especiais (OPME). Nossos canais de comunicação – incluindo website, chat online, Central 24 horas, Fale Conosco, mídias sociais, URA, aplicativos mobile e canal de Ouvidoria – garantem respostas rápidas e seguras aos beneficiários.

8. Planejamento Estratégico e Sustentabilidade

Demos continuidade ao Programa de Planejamento Estratégico, que visa a modernização da empresa e a melhoria contínua do atendimento. Essa iniciativa também contribuiu para

a valorização dos nossos colaboradores e para a redução de custos operacionais, como o uso de papel, promovendo um ecossistema mais sustentável.

9. Fortalecimento da Ouvidoria

A Ouvidoria, em pleno funcionamento, tem sido essencial para a condução de processos com eficácia e agilidade na resposta às demandas dos usuários. A ampla divulgação dos canais de acesso reforça nosso compromisso com a transparência e a qualidade do atendimento.

10. Captação de Novos Beneficiários

Implementamos ações e políticas específicas para a captação de novos beneficiários, com foco na agilidade do cadastro e na eficiência das propostas de comercialização dos nossos produtos, ampliando de forma consistente nossa base de clientes.

11. Política de Destinação de Lucros/Superavit/Sobras - Desafios Econômicos e Estratégias de Ajuste

Embora os resultados econômicos revelem um deficit – evidenciado pelas contas do patrimônio líquido –, temos concentrado esforços para reverter esse cenário. Nossa estratégia central se baseia na verticalização da rede de atendimento, na rigorosa redução de custos e na ampliação da carteira de beneficiários, por meio de parcerias estratégicas com administradoras de benefícios e concessionárias de venda, garantindo a sustentabilidade financeira da empresa a médio e longo prazos.

12. Reorganização Societária e/ou alterações de controle direto ou indireto

No exercício social em questão, não ocorreram reorganizações societárias ou alterações no controle direto ou indireto da operadora.

13. Perspectivas e planos da administração para o(s) exercício(s) seguinte(s)

Para os exercícios seguintes, a administração da operadora estabeleceu metas ambiciosas, incluindo investimentos em tecnologia, com foco em inteligência artificial, para otimizar projetos e processos; expansão da carteira de clientes, visando aumentar a presença no mercado e verticalização da rede credenciada, para oferecer serviços mais especializados e personalizados

14. Resumo dos acordos de acionista

A empresa é uma sociedade empresarial por cotas de responsabilidade limitada, sem acionistas, e, por isso, não realiza acordos de acionistas.

15. Emissão de debentures

A empresa não emitiu debêntures no exercício em questão, pois não havia demanda de investidores para esse tipo de financiamento.

16. Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas

A operadora não possui sociedades coligadas ou controladas, razão pela qual não realizou investimentos nessa categoria.

17. Solidez Financeira e Compromissos

Reafirmamos nossa capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados como “mantidos até o vencimento”. Igualmente, comprometemo-nos a honrar todos os débitos e obrigações – referentes a tributos, encargos sociais, financiamentos, fornecedores e demais compromissos – conforme demonstrado nas contas do balanço geral encerrado em 31 de dezembro de 2024.

18. Declaração de não ocorrência de Operações Suspeitas

Declaramos que no exercício de 2024 e no exercício anterior, não foram identificadas operações suspeitas. Caso alguma operação desse tipo tivesse ocorrido, teríamos comunicado o Conselho de Controle de Atividade Financeira (COAFI), conforme o disposto no inciso III do artigo 11 da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998.

Em resumo, o exercício de 2024 se destacou pela superação de desafios e pela implementação de iniciativas inovadoras, reforçando nosso compromisso com o crescimento sustentável e a excelência no atendimento. Agradecemos a confiança de nossos beneficiários, prestadores de serviços e colaboradores, e reafirmamos nosso compromisso com a contínua evolução da empresa.

Maceió, 22 de fevereiro de 2025

Dr. Frederico Valente Coelho
Diretor-Presidente