

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Em cumprimento as normas definidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, sob a ótica dos gestores da operadora, iremos discorrer sobre o exercício fiscal de 2020.

1) POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DE LUCROS / SUPERAVIT / SOBRAS;

Aproximadamente 80% do lucro obtido durante o exercício fiscal de 2020 continuará sendo reinvestido na empresa, objetivando a melhora de processos primordiais para qualidade dos serviços prestados aos beneficiários, bem como contínua reestruturação da estrutura física e qualificação de colaboradores da empresa, como forma de preparação para exercícios futuros. A pandemia ainda exige investimentos para trabalho da equipe em home office.

2) NEGÓCIOS SOCIAIS E PRINCIPAIS FATOS INTERNOS E/OU EXTERNOS QUE TIVERAM INFLUÊNCIA NA "PERFORMANCE" DA SOCIEDADE/ENTIDADE E/OU NO RESULTADO DO EXERCÍCIO;

Com base no cenário mercadológico de 2019, as decisões da gestão da operadora durante o ano de 2020 basearam-se em pilares em torno da figura do beneficiário.

Historicamente, o índice de inadimplência em contratos do tipo pessoa física, cuja forma de pagamento aplicada é o boleto bancário, está em torno de 50%. Neste ano (2020), otimizamos a forma de cobrança, criando uma comunicação mais pessoal entre o beneficiário e a empresa, resultando em índices menores de inadimplência, quando comparados aos índices históricos.

Investimento expressivo de esforço e financeiro no sentido de ampliar a comercialização do P.F (Pessoa Física) através de cartão de crédito, visando

minimizar inadimplência e cancelamentos investimento em mídia social buscando amplitude institucional e logicamente, visibilidade e atrativo para vendas.

A área comercial da empresa também evoluiu, utilizando mais ramificações de vendas em diversas praças e campanhas de vendas presentes em mais canais de comunicação.

A otimização de processos internos, quer sejam atividades ainda realizadas fisicamente ou em aplicativos e sistemas, foi essencial para melhor utilização da força de trabalho disponível, de forma que em variadas situações não foi necessário aumentar o quadro de funcionários e consequentemente o custo operacional.

A junção dos fatores supracitados, bem como, outros de menor impacto, mas igualmente valiosos, proporcionou uma boa performance da empresa em 2020. Reação rápida nas decisões estratégicas fizeram com que não houvesse prejuízos com a pandemia.

3) REORGANIZAÇÃO SOCIETÁRIAS E/OU ALTERAÇÕES DE CONTROLE DIRETO OU INDIRETO;

Não ocorreram reorganizações societárias e/ou alterações de controle direto ou indireto.

4) PERSPECITIVAS E PLANOS DA ADMINISTRATAÇÃO PARA O(S) EXERCÍCIO(S) SEGUINTE(S):

Em 2021, o objetivo principal, permanece sendo o crescimento da empresa, aumentando a parcela de participação no mercado, paralelamente ao reconhecimento da qualidade na prestação dos serviços.



Referente a questões operacionais, a otimização de processos continuará, quer sejam atividades ainda realizadas fisicamente ou em aplicativos e sistemas, com intuito de diminuir custos com diversos itens, como insumos, força de trabalho, entre outros. A terceirização de setores cujos processos são comuns a outros segmentos de mercado, logicamente com peculiaridades da área de atuação desta empresa, servirão de experiência para futuras terceirizações de setores mais técnicos e/ou cujos processos sejam específicos para operadoras exclusivamente odontológicas.

No âmbito comercial, faremos incremento financeiro para alavancar o e-commerce, para comercialização de planos em meio totalmente digital, seguindo a tendência adotada por outras empresas e segmentos de mercado, logicamente respeitando as peculiaridades do setor e diretrizes definidas pela Agência Nacional de Saúde - ANS.

5) DESCRIÇÃO DOS PRINCIPAIS INVESTIMENTOS REALIZADOS, OBJETIVO, MONTANTES E ORIGENS DOS RECURSOS ALOCADOS, INCLUSIVE AQUELES VOLTADOS AOS PROGRAMAS DE PROMOÇÃO E PREVENÇÃO À SAÚDE;

Foram realizados investimentos da ordem de R\$ 100.000,00 em reformas, relacionadas a realocação de força de trabalho, bem como ordenação na execução de processos internos. Diversos itens relacionados a tecnologia foram atualizados, tais como equipamentos e softwares. Todos os investimentos foram realizados com recursos próprios. No que tange a promoção e prevenção à saúde, mantivemos a realização de palestras junto as empresas por nós assistidas. Durante o exercício, como em 2019 foram realizadas inclusive atividades pontuais em áreas públicas, tais como shoppings, relacionadas a programas de promoção e prevenção à saúde.

MJ

X

6) RESUMO DOS ACORDOS DE ACIONISTAS:

Não ocorreram acordos de acionistas.

7) DECLARAÇÃO SOBRE A CAPACIDADE FINANCEIRA E A INTENÇÃO DE MANTER, ATÉ O VENCIMENTO, OS TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS CLASSIFICADOS NA CATEGORIA MANTIDOS ATÉ O VENCIMENTO.

A operadora não possui este tipo de investimento;

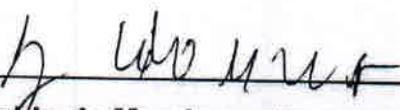
8) EMISSÃO DE DEBÊNTURES;

Não ocorreram operações de debêntures

9) INVESTIMENTOS DA CAMPANHIA EM SOCIEDADES COLIGADAS E CONTROLADAS E MENCIONAR AS MODIFICAÇÕES OCORRIDAS DURANTE O EXERCÍCIO.

Não ocorreram investimentos da companhia em sociedades coligadas ou modificações durante o exercício.

Maceió, 12 de Fevereiro de 2021



José Leopoldo de Mendonça Fragoso Júnior

ADMINISTRADOR

DENTAL MASTER LTDA - EPP