

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 2019.

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

Aproximadamente 80% do lucro obtido durante o exercício fiscal de 2019 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.

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 2018, as decisões da gestão da operadora durante o ano de 2019 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 (2019), 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.

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 2019.

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 ADMINISTRAÇÃO PARA O(S) EXERCÍCIO(S) SEGUINTE(S):

Em 2020, 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. Parte da redução de custos supracitada deverá ser obtida através da terceirização de processos atualmente realizados internamente, tais como atendimento de beneficiários e prestadores de serviços. 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

[Handwritten signature]

terceirizações de setores mais técnicos e/ou cujos processos sejam específicos para operadoras exclusivamente odontológicas.

No âmbito comercial, a principal novidade para o ano será a implantação do 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\$ 70.000,00 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, foram realizadas inclusive atividades pontuais em áreas públicas, tais como shoppings, relacionadas a programas de promoção e prevenção à saúde.

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, 06 de Fevereiro de 2020



José Leopoldo de Mendonça Fragoso Júnior

ADMINISTRADOR

DENTAL MASTER LTDA - EPP