



Resultado Trimestral – 4º trimestre de 2020

- Receitas de R\$5,3 bilhões (+6,6%) no trimestre e R\$20,0 bilhões (+6,3%) em 2020
- 4,1 milhões de beneficiários em planos coletivos de saúde e odonto, com adição líquida de 137 mil vidas vs. 4T19 (+4%) e de 77 mil vs. 3T20 (+2%)
- Sinistralidade de saúde e odonto de 76,9% (+2,0 p.p.) em 2020: trajetória de melhoria nos últimos 12 anos
- Margem bruta operacional de R\$2,6 bilhões (+18,2%) e EBITDA ajustado de R\$1,2 bilhão (+35,3%) no ano
- Lucro líquido de operações continuadas de R\$797,2 milhões e lucro líquido total de R\$2,3 bilhões no ano
- Retorno sobre o patrimônio médio (ROAE) de operações continuadas de 11,9% em 2020
- Retorno sobre o capital regulatório do segmento de saúde e odonto de 22,7% no ano

Teleconferência de resultados

25 de fevereiro de 2021 (quinta-feira)

Português (com tradução simultânea para o inglês)

10h (Brasília) | 8h (US/EST)

Webcast: www.sulamerica.com.br/ri

Brasil: +55 (11) 3181-8565 **ou** +55 (11) 4210-1803

USA: 1-844-204-8942 **ou** +1 (412) 717-9627 | **UK:** +44 20 3795-9972

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O ano em que a SulAmérica completou **125 anos de história** foi marcado por muitos desafios, principalmente em função da COVID-19. Em paralelo, foi também um **período de crescimento e transformação** para a SulAmérica: concluímos **movimentos estratégicos relevantes**, lançamos nosso **novo posicionamento da marca** e mostramos **sólido crescimento orgânico e inorgânico**. Sob o novo conceito de **Saúde Integral**, 2020 foi o ano em que mais do nunca estivemos presentes oferecendo apoio e autonomia nas decisões em todos os aspectos da saúde – física, emocional e financeira – para colaboradores e seus familiares, beneficiários e clientes, corretores, prestadores, fornecedores e todos os públicos com quem nos relacionamos, nos tornando cada vez mais uma referência como uma **gestora de Saúde Integral**, com uso intensivo de tecnologia e inovação e uma visão integrada do cliente.

No contexto da pandemia da COVID-19, tivemos uma **atuação destacada** baseada na nossa **estratégia de Cuidado Coordenado** que se mostrou totalmente acertada, nos permitindo cumprir nosso papel de **prover acesso a saúde** para nossos beneficiários durante esse período desafiador. Continuar proporcionando um atendimento de qualidade, com todos os processos e serviços em pleno funcionamento no período, garantindo o cuidado para todos os segurados sempre foi nossa prioridade, o que conseguimos com bastante sucesso em **uma parceria ainda mais forte** com nossa **rede de prestadores**, da qual estamos mais próximos, com um crescente volume de iniciativas conjuntas. Ao mesmo tempo, como comentamos ao longo do ano, um dos destaques do período foi o avanço acelerado no uso de **tecnologia, inovação e medicina conectada**: triagem pelo aplicativo e por WhatsApp para COVID-19, crescimento expressivo das ferramentas de telemedicina e orientação telefônica, **fast track** com hospitais parceiros, além de uma adoção ainda mais relevante do nosso **aplicativo** de saúde, um dos mais baixados e melhor avaliados do mercado e que se torna cada vez mais transacional, evoluindo para uma **efetiva plataforma de acesso a saúde** para nossos beneficiários.

Ainda no segmento de **Saúde e Odonto**, mesmo considerando os desafios trazidos pela retração econômica, tivemos um sólido desempenho em termos de **crescimento orgânico**, com **adições líquidas de 48 mil vidas** nos planos coletivos em relação a dezembro/2019, resultado dos bons níveis de vendas novas em uma forte parceria com os corretores de seguros e um elevado nível de retenção de clientes. Também crescemos de maneira inorgânica, adicionando mais de 90 mil beneficiários com a **aquisição da Paraná Clínicas**, uma operação que a cada dia nos deixa mais confiante na construção de uma **plataforma de crescimento** no Paraná e na região Sul do País. Ao mesmo tempo, estamos atentos a outros investimentos inorgânicos que estejam alinhados à nossa estratégia no processo de consolidação do setor. Falando do índice de sinistralidade, conforme esperávamos, tivemos um quarto trimestre com uma sazonalidade diferente da usual, em função da continuidade do processo de retomada de frequências represadas durante a pandemia, que culminou em um maior nível de utilização, especialmente em dezembro, um mês que, historicamente, apresenta uma sinistralidade substancialmente mais baixa. Adicionalmente, observamos um progressivo crescimento do número de casos de COVID-19 a partir de meados do quarto trimestre, que, por sua vez, não provocou uma redução significativa na frequência de procedimentos eletivos (consultas, exames e cirurgias não urgentes) como fora observado no segundo trimestre de 2020. No acumulado de 2020, um período mais longo que é sempre mais indicado para analisar esse indicador, apresentamos um índice consolidado de 76,9%, mantendo a tendência de melhoria consistente observada nos últimos anos. Olhando para os próximos ciclos, continuamos com o foco total em uma **subscrição acertada de longo prazo** que nos permita continuar **crescendo com rentabilidade**.

Nos segmentos de **Proteção Financeira**, também tivemos avanços importantes. A **SulAmérica Investimentos**, nossa gestora de ativos e uma das maiores assets independentes do país com **R\$45,9 bilhões** em ativos sob gestão, segue se beneficiando de uma tendência estrutural que ocorre com a progressiva democratização do acesso ao mercado financeiro no Brasil. Em paralelo, fizemos um **movimento inorgânico** importante com a aquisição de participação minoritária na **Órama**, uma das principais plataformas digitais de investimento do país. Em **previdência**, nossas reservas continuaram crescendo e atingiram R\$9,4 bilhões. Já na operação de **seguro de vida**, vivenciamos um período atípico, com um impacto na rentabilidade do período considerando a inclusão voluntária da cobertura de sinistros relacionados à COVID-19 para nossos segurados. No ano, o segmento foi afetado por um menor nível de vendas em função do cenário econômico, notadamente no produto de seguro viagem, que já começou a demonstrar recuperação no último trimestre de 2020.

Ao longo dos últimos meses, outro fato relevante foi a crescente e bem-vinda atenção a **temas ambientais, sociais e de governança (ASG)** por parte de investidores e diversos *stakeholders*. Acreditamos firmemente que ter uma **sólida estratégia de integração de aspectos ASG** nas operações é fundamental para o nosso contínuo crescimento sustentável. De fato, a SulAmérica iniciou sua jornada de integração de sustentabilidade em sua estratégia de forma estruturada **há mais de 10 anos** e somos signatários de compromissos como os **Princípios para o Investimento Responsável (PRI)**, os **Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)** e o **Pacto Global**, iniciativas suportadas pela Organização das Nações Unidas (ONU) há vários anos. Além disso, como parte da nossa estratégia de ampliação de acesso a Saúde Integral, estamos em consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, especialmente o **ODS 3 – Saúde e Bem-Estar**.

O ano de 2020 reafirmou a **solidez operacional** da SulAmérica. Foi também um período de muitas **conquistas** que pavimentam **novas avenidas de crescimento e desenvolvimento** para a Companhia. Vamos continuar ampliando nosso papel de **liderança em transformação e inovação** no setor, com a oferta cada vez mais ampla de produtos e serviços de qualidade, atuando como uma **gestora integrada de saúde integral**.

Estou prestes a encerrar meu mandato como Diretor-Presidente confiante de que a Companhia está no **caminho certo** e com um **plano estratégico bem definido** para continuar em sua trajetória de crescimento. Gostaria de **agradecer** o comprometimento de todos os nossos **colaboradores**, cuja **dedicação ímpar** durante esse ano desafiador foi fundamental. Agradeço, também, a parceria e colaboração dos **corretores de seguros, prestadores de serviços** – em especial todos os **profissionais de saúde** – **fornecedores, acionistas** e demais *stakeholders* da Companhia que contribuíram para o desenvolvimento contínuo da SulAmérica.

Gabriel Portella
Diretor-Presidente

SAÚDE INTEGRAL, TECNOLOGIA E MEDICINA CONECTADA: INICIATIVAS DURANTE A PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19)

Encerramos o ano ainda sob impacto da pandemia do novo coronavírus, observando um aumento no número de casos e internações nas principais regiões do Brasil nos últimos meses. Mais uma vez, a nossa **estratégia de Cuidado Coordenado** foi fundamental para a continuidade dos atendimentos, tanto relacionados à COVID-19 quanto a demais demandas recorrentes, de urgência e todos os tratamentos em andamento.

O uso das **ferramentas digitais** segue avançando, com aumento crescente no número de interações, com o **atendimento virtual** se tornando cada vez mais parte da forma como nossos beneficiários buscam acesso a saúde. Com nossas iniciativas do **“Saúde na Tela”**, os segurados podem ser atendidos por médicos plantonistas ou especialistas de mais de 50 especialidades, além de contarem com terapias com psicólogos, nutricionistas, fonoaudiólogos e outros profissionais de saúde, inclusive com prescrição de medicamentos, guia de exames e atestados médicos podendo ser enviados de forma **totalmente digital**. Em casos de necessidade de internações ou atendimento presencial após avaliação remota, criamos também o **Fast Track**, encaminhando os beneficiários sem necessidade de passagem pela emergência. Desde o início desta crise de saúde, nossa prioridade era a **garantia de alta qualidade assistencial** de uma maneira coordenada e eficiente, o que conseguimos com **intensivo uso de tecnologia**, lançamento de **novos serviços** e uma **forte parceria** com a **rede de prestadores médicos**.

Desde o início da pandemia em março/20, foram **635 mil atendimentos digitais**, sendo mais de **528 mil teleconsultas**, com um **alto nível de satisfação**, evidenciado pelo NPS em zona de excelência, e de **resolutividade (~90% dos atendimentos sem necessidade de atendimento presencial posterior)**. Acreditamos fortemente no **potencial do cuidado virtual** como uma forma de **acesso a saúde** com efetividade e qualidade e o crescente uso de novas formas de promover qualidade assistencial está no centro da estratégia de Cuidado Coordenado.

Atendimentos Digitais | Saúde na Tela + OMT
Médico na Tela (especialistas, plantonistas e terapeutas) e
Orientação Médica Telefônica (OMT)



Índices de Satisfação | Net Promoter Score (NPS)*



* NPS referentes ao período de janeiro a dezembro/2020.

Entre os novos serviços do Cuidado Coordenado lançados recentemente, vale destacar a pioneira iniciativa do **Lab In, o laboratório digital**, inicialmente em parceria com os grupos **Fleury** e **DASA**, que permitirá a **integração dos dados médicos** dos pacientes com os laudos dos exames, possibilitando um melhor entendimento daquele beneficiário e uma análise mais precisa, além de um **maior monitoramento dos exames**.

Durante a pandemia, buscamos também **auxiliar nossos prestadores da rede assistencial, ampliando** a relação de **parceria**, através de adiantamentos financeiros que totalizaram cerca de R\$279 milhões ajudando o seu fluxo de caixa, e garantindo a qualidade de atendimento e o acesso a saúde nesse período. Também **contribuímos para a sociedade** com doações que somaram R\$10 milhões e viabilizaram novos leitos para pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Ao mesmo tempo, a SulAmérica segue **monitorando a saúde de seus beneficiários em relação à COVID-19**. Ao longo dos últimos meses, acompanhando o **aumento de casos do novo coronavírus** nas principais regiões do Brasil, foi observado um crescimento no número de internações ao longo do trimestre. Desde o início da pandemia e até 24/02/2021, 13.637 beneficiários da Companhia foram internados com confirmação do novo coronavírus, com 6.711 destes precisando de cuidados em Unidade de Terapia Intensiva (UTI). Desse total, 12.199 segurados já se recuperaram e receberam alta e registramos, infelizmente, 864 óbitos.

A pandemia, considerando os procedimentos associados ao novo coronavírus representou **custo de aproximadamente R\$840 milhões no ano**, distribuídos em consultas, exames e internações (cerca de R\$810 milhões), além das indenizações na carteira de seguro de vida.

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE, QUALIDADE E INOVAÇÃO

A busca pela garantia da qualidade de produtos e serviços e da melhoria contínua da experiência do cliente é uma prioridade da Companhia e temos feito investimentos recorrentes nesse sentido. Tivemos um importante reconhecimento no Prêmio Reclame Aqui de 2020, conquistando, pelo segundo ano consecutivo, o prêmio de **Melhor Atendimento em Planos de Saúde do Brasil** pelo voto popular. Temos, também, uma das **melhores notas do setor no indicador Reclame Aqui (8,3)**, com reconhecimento destacado em relação ao mercado.



Outro ponto de destaque na busca contínua pela melhor experiência dos clientes, sobretudo considerando a forte adoção de **ferramentas digitais** observada em 2020, foi o desenvolvimento de funcionalidades no **aplicativo de saúde da SulAmérica**, que contou com **diversos lançamentos e melhorias** durante a pandemia, trazendo um crescimento da conveniência e melhor experiência para os usuários. Como resultado, o aplicativo tem sido cada vez mais utilizado pelos beneficiários e demonstrado um alto nível de satisfação.



Atendimento Coronavírus



1,4 mm usuários ativos
+69% vs 2019



Telemedicina
+528k desde mar/20



Excelente avaliação
Nota: 4,3 / 5



Reembolso Digital
+2,8 mm solicitações
NPS: 83



Solicitação de Medicamentos
NPS: 89



Autorização de Procedimentos
+99% vs 2019
NPS: 72



Pioneiro em Biometria Facial

* Dados referentes ao período de janeiro a dezembro/2020.

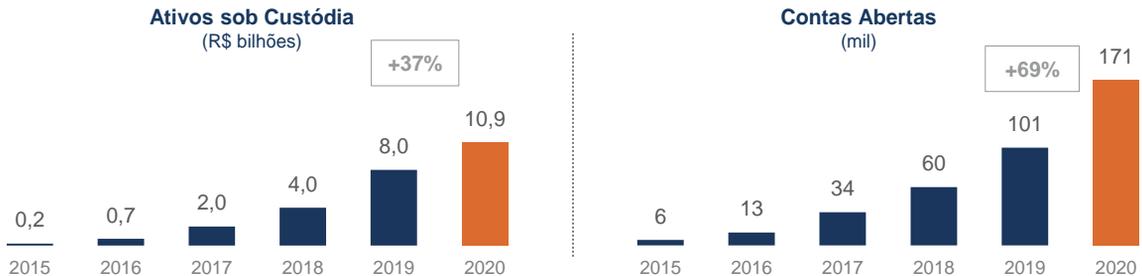
CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO: ALAVANCANDO O CANAL CORRETOR

Um dos pilares da atuação da SulAmérica é a **força de distribuição** com a capilaridade dos mais de **36 mil corretores** de seguros. Em 2020, diante dos desafios apresentados pela pandemia, conseguimos reforçar nossos canais de atendimento com uso de mais **tecnologia**. No ano, nosso **Programa de Capacitação de Corretores** promoveu diversos treinamentos, em um **formato completamente digital**. O programa atingiu mais de 54 mil participações através de 2,7 mil treinamentos realizados. Em 2020, a Companhia também lançou o PRASABER – Escola de Negócios da SulAmérica – uma nova plataforma digital de capacitação dos seus corretores. Todo esse processo se refletiu em um **bom desempenho de vendas novas**, sobretudo no segundo semestre de 2020 e tem tudo para continuar gerando frutos positivos em 2021.

Ainda em 2020, lançamos também a **plataforma de indicação IndicaSAS**, criando **sinergias** com nosso **investimento na Órama** e com amplo potencial de alavancar o canal. A ferramenta que é facilmente acessada pelo Portal do Corretor SulAmérica, disponibiliza um **robusto programa de capacitação e incentivos** para **indicar a Órama para clientes**, com todo o corretor podendo ser um indicador na plataforma. Ainda, no processo de especialização, o corretor pode buscar se tornar também um consultor e, em um passo seguinte, com os devidos treinamentos e certificações, inclusive em um **agente autônomo de investimento**.

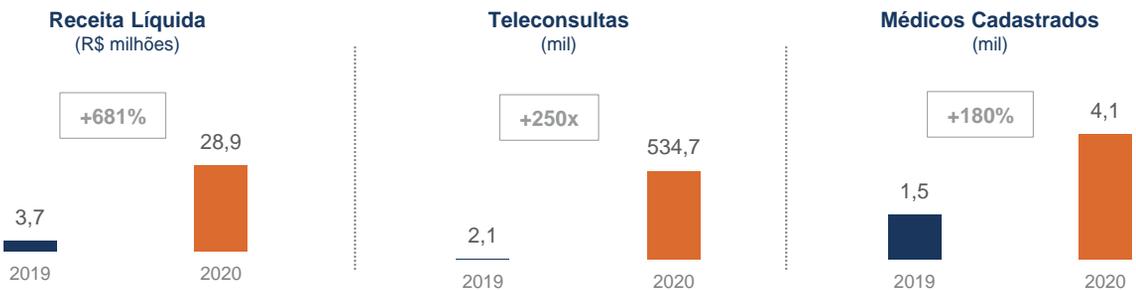
ÓRAMA

Em fevereiro/2020, concluímos o **investimento minoritário na Órama**, passando a deter uma participação de 25% na empresa, que é uma das **principais plataformas digitais de investimento** no país. A transação reforçou nosso posicionamento estratégico no segmento que apresenta crescente penetração no mercado brasileiro e considerável potencial de crescimento e, assim como comentado na seção anterior, potencial de **alavancar sinergias** com o **canal corretor**.



DOCWAY

A Companhia também detém participação majoritária na **Docway, healthtech** focada em **soluções digitais em saúde**, que apresentou importante crescimento em 2020, sobretudo no contexto da pandemia da COVID-19, que impulsionou de maneira acelerada a adoção de ferramentas digitais de acesso a saúde, notadamente teleconsultas.



ASG: ASPECTOS AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA

Nossa jornada em temas ambientais, sociais e de governança (ASG) já tem vários anos e agora estamos com um propósito ainda mais alinhado sob o conceito de Saúde Integral.

Em janeiro, fomos confirmados no **ICO2, Índice Carbono Eficiente** da B3, formado por ações de empresas do IBRX-100 que são transparentes nas suas práticas de gestão de gases de efeito estufa (GEE). Ao longo dos anos, colocamos em prática várias ações que contribuem para a redução do nosso impacto ambiental e a emissão de CO2. Ainda, em 2020, também fomos incluídos no **Índice CDP Brasil de Resiliência Climática**.

Adicionalmente, fomos incluídos no **Bloomberg Gender-Equality Index**, que acompanha o desempenho das empresas de capital aberto comprometidas em **apoiar a igualdade de gênero**, mensurado por cinco pilares: liderança feminina e gestão da base de talentos, igualdade de remuneração e paridade de gênero, cultura inclusiva, políticas de assédio sexual e marca pró-mulher. Em 2021, foram incluídas 380 empresas de todo o mundo. Seguimos **comprometidos com um ambiente diverso e inclusivo** e, em 2020, houve **aumento da participação de mulheres** em cargos executivos e no Conselho de Administração, para **28% e 20%**, respectivamente.

Por fim, em fevereiro, fomos também confirmados no **Sustainability Yearbook 2021 da S&P**, que acessa empresas listadas no mundo em relação as suas práticas ASG. Entre mais de 7 mil empresas avaliadas em 61 setores, para serem incluídas no Anuário, as companhias devem pontuar entre as 15% melhores de seu setor.

Mais informações sobre métricas ASG relevantes podem ser encontradas no [índice de indicadores ASG](#), parte integrante do nosso Relatório Anual, e também na [Planilha de Fundamentos](#).

Índice CDP Brasil
Resiliência Climática (ICDPR-70)

ICO2B3



Sustainability Yearbook
Member 2021

S&P Global

1. Principais Destaques

A tabela abaixo considera apenas as operações continuadas, excluindo os segmentos de automóveis e massificados para todos os períodos.

Destaques Financeiros (R\$ milhões)	4T20	4T19	Δ	3T20	Δ	2020	2019	Δ
Receitas Operacionais de Seguros	4.891,7	4.594,4	6,5%	4.739,5	3,2%	18.870,3	17.812,5	5,9%
Saúde e Odontológico	4.761,5	4.482,8	6,2%	4.613,1	3,2%	18.376,3	17.307,8	6,2%
Vida e Acidentes Pessoais	130,2	121,8	6,9%	126,4	3,0%	494,5	504,9	-2,1%
Outras Receitas de Seguros	0,0	-10,2	99,5%	0,0	NA	-0,5	-0,2	-125,3%
Outras Receitas Operacionais	361,8	333,5	8,5%	319,7	13,2%	1.162,3	1.027,8	13,1%
Previdência	284,4	248,9	14,3%	245,8	15,7%	889,4	794,2	12,0%
Planos de Saúde Administrados	19,2	15,9	20,9%	18,5	3,8%	73,1	61,7	18,6%
Gestão e Administração de Ativos	17,7	38,3	-53,7%	17,3	2,3%	67,4	88,3	-23,6%
Outras Receitas Operacionais ¹	40,6	30,5	33,2%	38,1	6,4%	132,4	83,7	58,2%
Total de Receitas Operacionais	5.253,6	4.927,9	6,6%	5.059,2	3,8%	20.032,6	18.840,3	6,3%
Margem Bruta Operacional	524,3	832,0	-37,0%	754,5	-30,5%	2.611,1	2.209,5	18,2%
EBITDA	27,1	449,1	-94,0%	393,0	-93,1%	1.086,0	934,0	16,3%
EBITDA Ajustado²	75,4	435,7	-82,7%	447,0	-83,1%	1.241,5	917,5	35,3%
Resultado Financeiro	33,0	108,0	-69,4%	14,5	127,1%	123,6	461,7	-73,2%
Lucro Líquido das Operações Continuadas	42,6	427,8	-90,0%	286,0	-85,1%	797,2	1.034,7	-23,0%
Lucro Líquido das Operações Descontinuadas	0,0	25,1	NA	1.440,8	NA	1.550,2	146,9	955,3%
Lucro Líquido após Participação de Não Controladores	42,7	452,9	-90,6%	1.727,1	-97,5%	2.347,8	1.182,6	98,5%
ROAE (% últimos 12 meses)	30,8%	17,6%	13,2 p.p.	35,4%	-4,6 p.p.			
ROAE Recorrente ³ (% últimos 12 meses)	11,9%	17,6%	-5,7 p.p.	17,3%	-5,4 p.p.			
Informações de Seguros - Prêmios Ganhos (R\$ milhões)	4T20	4T19	Δ	3T20	Δ	2020	2019	Δ
Saúde e Odontológico	4.804,5	4.554,0	5,5%	4.661,4	3,1%	18.548,5	17.449,4	6,3%
Vida e Acidentes Pessoais	119,8	176,9	-32,3%	112,6	6,4%	471,0	559,0	-15,7%
Informações de Seguros - Sinistros Retidos (R\$ milhões)	4T20	4T19	Δ	3T20	Δ	2020	2019	Δ
Saúde e Odontológico	-3.852,4	-3.385,8	-13,8%	-3.502,9	-10,0%	-14.257,3	-13.765,6	-3,6%
Vida e Acidentes Pessoais	-61,7	-65,7	6,1%	-81,8	24,6%	-269,4	-258,8	-4,1%
Índices Operacionais de Seguros (%)	4T20	4T19	Δ	3T20	Δ	2020	2019	Δ
Sinistralidade	79,5%	72,9%	-6,6 p.p.	75,1%	-4,3 p.p.	76,4%	77,8%	1,5 p.p.
Saúde e Odontológico	80,2%	74,3%	-5,8 p.p.	75,1%	-5,0 p.p.	76,9%	78,9%	-2,0 p.p.
Vida e Acidentes Pessoais	51,3%	36,6%	-14,6 p.p.	72,4%	21,1 p.p.	56,8%	45,6%	-11,3 p.p.
Custos de Comercialização	7,3%	7,0%	-0,3 p.p.	6,9%	-0,4 p.p.	7,2%	7,0%	-0,2 p.p.
Saúde e Odontológico	6,7%	6,5%	-0,3 p.p.	6,4%	-0,4 p.p.	6,6%	6,3%	-0,3 p.p.
Vida e Acidentes Pessoais	29,4%	19,5%	-9,9 p.p.	29,5%	0,1 p.p.	30,1%	26,4%	-3,7 p.p.
Combinado	101,3%	92,2%	-9,1 p.p.	92,8%	-8,5 p.p.	95,7%	96,2%	0,5 p.p.
Combinado Ampliado	100,7%	89,9%	-10,8 p.p.	92,5%	-8,2 p.p.	95,1%	93,6%	-1,4 p.p.
Índices Consolidados (% das receitas operacionais totais)	4T20	4T19	Δ	3T20	Δ	2020	2019	Δ
Margem Bruta Operacional	10,0%	16,9%	-6,9 p.p.	14,9%	-4,9 p.p.	13,0%	11,7%	1,3 p.p.
Despesas Administrativas	10,1%	8,2%	-1,9 p.p.	7,1%	-3,0 p.p.	8,0%	7,2%	-0,8 p.p.
Margem Líquida das Operações Continuadas	0,8%	8,7%	-7,9 p.p.	5,7%	-4,8 p.p.	4,0%	5,5%	-1,5 p.p.
Margem Líquida	0,8%	7,9%	-7,1 p.p.	34,1%	-33,3 p.p.	10,9%	5,3%	5,6 p.p.
Destaques Operacionais	4T20	4T19	Δ	3T20	Δ			
Segurados de Saúde e Odonto (milhares)	4.199	4.071	3,2%	4.125	1,8%			
Segurados de Saúde	2.402	2.280	5,3%	2.382	0,8%			
Segurados de Odonto	1.798	1.791	0,4%	1.743	3,2%			
Vidas Seguradas (incluindo AP + VGBL) (milhares)	3.703	3.541	4,6%	3.597	2,9%			
Volume de Ativos Administrados (R\$ bilhões)	45,9	46,0	-0,4%	46,1	-0,5%			
Reservas de Previdência Privada (R\$ bilhões)	9,4	8,0	17,2%	8,6	9,4%			

Dentre os principais destaques do quarto trimestre (4T20) e do ano de 2020 estão:

- receitas operacionais cresceram 6,6% no trimestre, totalizando R\$5,3 bilhões, impulsionadas pelos segmentos de saúde e odonto, previdência e pela retomada de crescimento de receitas de vida e acidentes pessoais. No ano, as receitas somaram R\$20,0 bilhões, aumento de 6,3% em relação ao ano anterior;
- 4,1 milhões de beneficiários de saúde e odonto em planos coletivos, aumento de 3,5% ou 137 mil vidas em relação ao 4T19, considerando as cerca de 90 mil vidas incorporadas da Paraná Clínicas em setembro/2020;
- crescimento orgânico de 48 mil beneficiários (+1,2%) em planos coletivos de saúde e odonto em relação ao 4T19, sendo 41 mil em saúde e 7 mil em odonto;
- sinistralidade consolidada de 76,4% em 2020, ganho de 1,5 p.p. na comparação com 2019;
- margem bruta operacional de R\$2,6 bilhões no ano, 18,2% superior em relação a 2019, acompanhando principalmente o crescimento de receitas e a performance da sinistralidade. O EBITDA ajustado² apresentou a mesma tendência de crescimento, alcançando R\$1,2 bilhão (+35,3% em relação a 2019);
- rentabilidade do portfólio de ativos próprios de 191,3% do CDI no 4T20, resultado da maior alocação em renda variável e recuperação relativa dos fundos pós-fixados, parcialmente compensando a menor taxa Selic média no período;
- lucro líquido das operações continuadas de R\$797,2 milhões no ano, queda de 23,0%, em função, principalmente, da menor contribuição do resultado financeiro, fortemente impactado pela queda da taxa Selic em 2020; e
- lucro líquido reportado de R\$2,3 bilhões no ano, considerando ganho com a alienação do segmento de seguros de automóveis e massificados no 3T20.

¹ Inclui capitalização e outras receitas da Companhia. ² EBITDA Ajustado desconsidera itens extraordinários em despesas administrativas (mais detalhes nas seções 5 e 9). ³ Desconsidera o resultado de operações descontinuadas a partir do 3T20.

2. Seguro Saúde, Odonto e Planos Administrados

(R\$ milhões)	4T20	4T19	Δ	3T20	Δ	2020	2019	Δ
Receitas Operacionais	4.799,8	4.508,8	6,5%	4.648,0	3,3%	18.521,7	17.386,3	6,5%
Seguros	4.761,5	4.482,8	6,2%	4.613,1	3,2%	18.376,3	17.307,8	6,2%
Coletivos	4.162,4	3.920,2	6,2%	4.062,0	2,5%	16.101,5	15.065,8	6,9%
Empresarial/Adesão	2.627,7	2.491,8	5,5%	2.586,4	1,6%	10.185,7	9.594,4	6,2%
PME	1.432,8	1.334,2	7,4%	1.384,4	3,5%	5.537,5	5.159,1	7,3%
Odontológico	101,9	94,2	8,2%	91,2	11,7%	378,4	312,4	21,1%
Saúde Individual	599,2	562,6	6,5%	551,1	8,7%	2.274,8	2.242,0	1,5%
Planos de Saúde Administrados	19,2	15,9	20,9%	18,5	3,8%	73,1	61,7	18,6%
Outras Receitas Operacionais	19,1	10,1	88,8%	16,4	16,2%	72,3	16,9	328,9%
Variações Provisões Técnicas	-3,3	14,6	NA	-6,2	47,6%	-31,3	-34,2	8,6%
Seguros	-3,3	14,6	NA	-6,2	47,6%	-31,3	-34,2	8,6%
Despesas Operacionais	-4.319,0	-3.795,5	-13,8%	-3.900,5	-10,7%	-16.007,1	-15.329,5	-4,4%
Seguros	-4.314,9	-3.789,2	-13,9%	-3.897,1	-10,7%	-15.990,0	-15.309,2	-4,4%
Planos de Saúde Administrados	-4,1	-6,3	34,7%	-3,4	-19,3%	-17,1	-20,4	16,0%
Margem Bruta	477,6	727,9	-34,4%	741,3	-35,6%	2.483,3	2.022,6	22,8%
Seguros	443,4	708,2	-37,4%	709,8	-37,5%	2.355,0	1.964,4	19,9%
Planos de Saúde Administrados	15,1	9,6	57,1%	15,1	0,2%	56,0	41,3	35,6%
Outros	19,1	10,1	88,8%	16,4	16,2%	72,3	16,9	328,9%
Índice de Sinistralidade	80,2%	74,3%	-5,8 p.p.	75,1%	-5,0 p.p.	76,9%	78,9%	2,0 p.p.
Índice de Comercialização	6,7%	6,5%	-0,3 p.p.	6,4%	-0,4 p.p.	6,6%	6,3%	-0,3 p.p.

Seguro Saúde e Odonto

As receitas operacionais do segmento de saúde e odonto somaram R\$4,8 bilhões no 4T20 e R\$18,5 bilhões no ano, com ambos os períodos apresentando aumento de 6,5% em relação ao ano anterior. Todas as carteiras de planos coletivos apresentaram um bom desempenho no trimestre, dando continuidade ao crescimento observado ao longo do ano, com destaque para o portfólio de odonto (+21,1% no ano e +8,2% no 4T20) e pequenas e médias empresas - PME (+7,3% no ano e +7,4% no 4T20), além do segmento empresarial/adesão que também segue em uma trajetória positiva de crescimento (+6,2% no ano e +5,5% no 4T20). Vale ressaltar que as receitas de Paraná Clínicas passaram a ser contabilizadas no resultado da Companhia a partir deste trimestre.

As receitas registradas no 4T20 e em 2020 incluem o reconhecimento contábil dos valores dos reajustes suspensos tanto de forma voluntária, pela SulAmérica, para as carteiras PME, adesão e individual por 90 dias a partir de maio/20, quanto por determinação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para todas as modalidades por 120 dias a partir de setembro/20. Vale destacar que, no caso de planos empresariais acima de 29 vidas, a cobrança pôde ser efetuada no período de setembro a dezembro, desde que com o aceite da empresa contratante, o que ocorreu na maior parte dos casos. Os valores dos reajustes com cobrança suspensa espontaneamente ou por determinação da ANS contabilizados por competência somaram R\$391,9 milhões no trimestre e R\$528,3 milhões no acumulado de 2020, registrados no contas a receber, para efetiva recomposição de cobrança em 12 parcelas entre os meses de janeiro a dezembro/2021, conforme orientação da ANS.

A Companhia segue monitorando os indicadores de inadimplência desde o início da pandemia, que permanecem dentro dos patamares históricos. Conservadoramente, em relação à parcela do reajuste reconhecida e não cobrada, foi feito um agravamento nos critérios de provisionamento para devedores duvidosos (PDD), com impacto da ordem de R\$33 milhões.

A estratégia comercial da SulAmérica seguiu dando resultados e, mesmo considerando um cenário econômico mais desafiador em função da pandemia da COVID-19, conseguiu apresentar importante crescimento orgânico de beneficiários. Além disso, a Companhia segue com o foco na evolução e no desenvolvimento de seus produtos, possibilitando um maior acesso à saúde com a expansão de regiões atendidas, inclusive com opções mais acessíveis, como é o caso da linha “Direto”, que já está presente em 6 cidades e tem uma agenda de novos lançamentos em 2021. A flexibilidade e qualidade dos produtos e a expansão da estratégia *midticket* são fundamentais para a continuidade de ganhos de participação de mercado, como tem sido a trajetória da Companhia nos últimos anos. De acordo com as estatísticas mais recentes para receitas do setor disponibilizadas pela ANS, nos últimos doze meses findos em setembro/20, a Companhia detinha 10,7% da receita total do mercado de saúde suplementar, com aumento de 0,1 p.p. em relação ao mesmo período do ano passado, sendo a 3ª maior empresa do segmento.

Os últimos números divulgados também pela ANS para vidas seguradas mostram que, em dezembro/20, o sistema de saúde suplementar contabilizava 47,6 milhões de beneficiários em planos de saúde e 27,1 milhões em planos odontológicos, apresentando crescimento tanto no segmento de saúde (+1,2%) quanto no odontológico (+4,7%), em relação a dezembro/19. A SulAmérica manteve o crescimento consistente em sua base de beneficiários, conforme demonstrado a seguir:

2. Seguro Saúde, Odonto e Planos Administrados (cont.)

(Milhares de membros)	4T20	4T19	Δ	3T20	Δ
Saúde	2.267	2.137	6,1%	2.245	1,0%
Empresarial/Adesão	1.287	1.196	7,6%	1.274	1,0%
PME	531	528	0,6%	513	3,5%
Administrado (pós-pagamento)	450	412	9,1%	459	-2,0%
Odontológico	1.798	1.791	0,4%	1.743	3,2%
Odonto	1.770	1.767	0,2%	1.715	3,2%
Administrado (pós-pagamento)	28	24	16,5%	28	-1,1%
Total Planos Coletivos	4.065	3.928	3,5%	3.988	1,9%
Saúde Individual	134	143	-6,2%	137	-1,7%
Total Geral	4.199	4.071	3,2%	4.125	1,8%

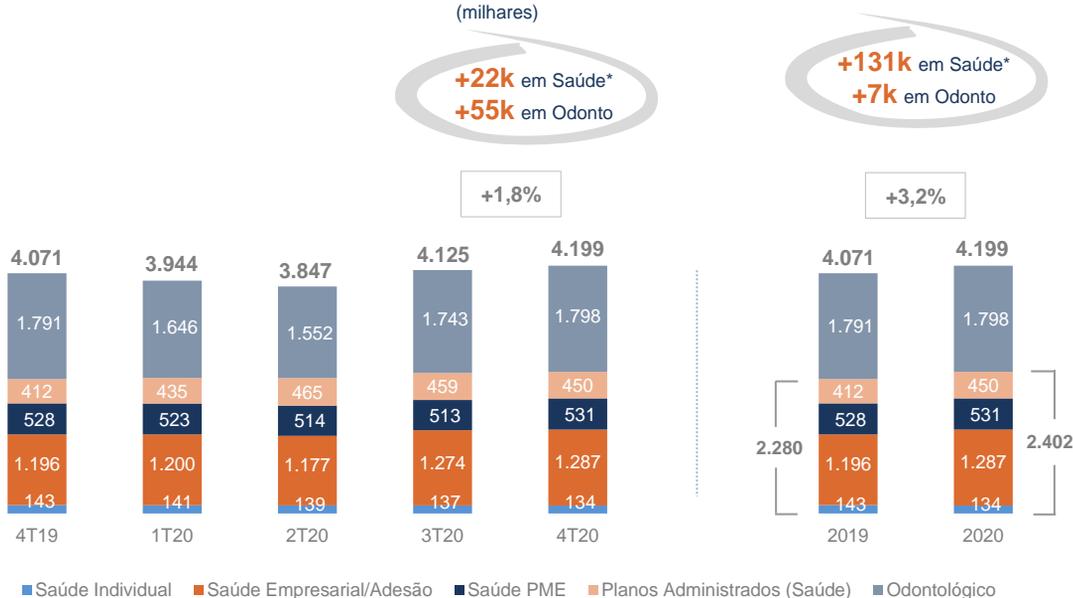
A carteira total de planos coletivos encerrou o ano de 2020 com 4,1 milhões de beneficiários, crescimento de 3,5% ou 137 mil adições líquidas em relação a dezembro/19, incluindo os segurados de saúde da Paraná Clínicas, incorporados no 3T20. Em termos orgânicos, ex-aquisições, a base de membros em planos coletivos apresentou uma boa performance em mais um trimestre, com adições líquidas de 48 mil beneficiários na comparação com o 4T19 (+1,2%) e de 77 mil beneficiários vs. o 3T20 (+1,9%).

No segmento de saúde, o crescimento do portfólio empresarial/adesão foi 7,6% na comparação com o 4T19, incluindo os beneficiários incorporados da Paraná Clínicas no 3T20. Em termos orgânicos, o crescimento na modalidade foi de +13 mil vidas (+1,0%) em relação ao 3T20. Outro destaque do período foi a retomada do crescimento da carteira PME, registrando adições líquidas de +18 mil beneficiários (+3,5%) em relação ao 3T20 e de +3 mil vidas líquidas (+0,6%) na comparação com o 4T19. A Companhia encerrou 2020 com crescimento orgânico em todas as carteiras de planos coletivos, reflexo de uma recuperação em vendas novas combinada a um alto nível de retenção, demonstrando mais uma vez sua resiliência, a força da sua marca, atratividade dos seus produtos e capacidade de apresentar um sólido crescimento em diferentes cenários.

A carteira de odonto alcançou 1,8 milhão de beneficiários em 2020, com aumentos de +55 mil segurados (+3,2%) em relação ao 3T20 e +7 mil segurados (+0,4%) em relação a dezembro/19, com desempenho associado, sobretudo, à retomada das vendas novas no varejo após o período de maior isolamento social notadamente no 2T20, além da implantação do plano odontológico para beneficiários de saúde na modalidade adesão, ocorrida no 3T20.

Composição da Carteira de Beneficiários

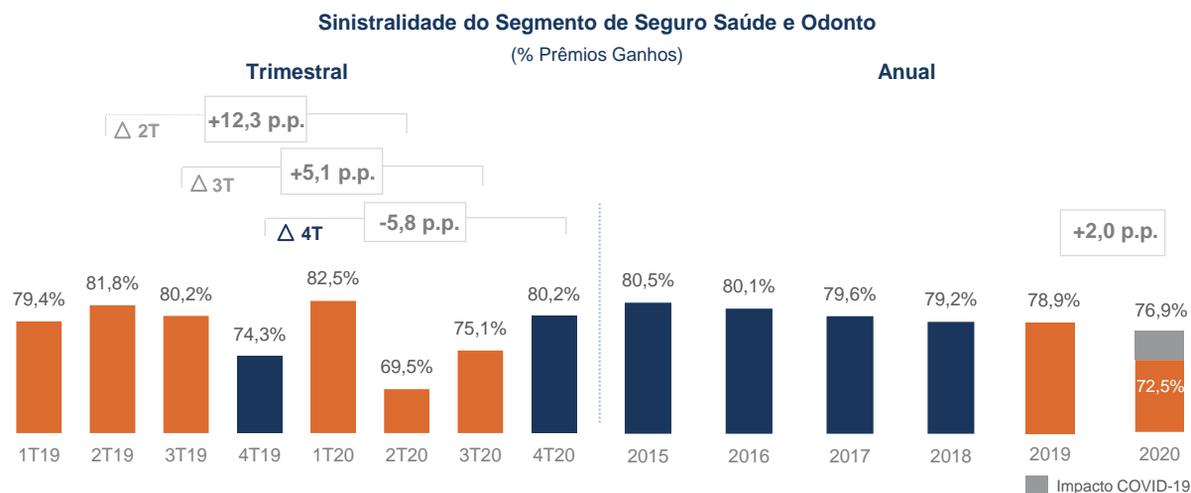
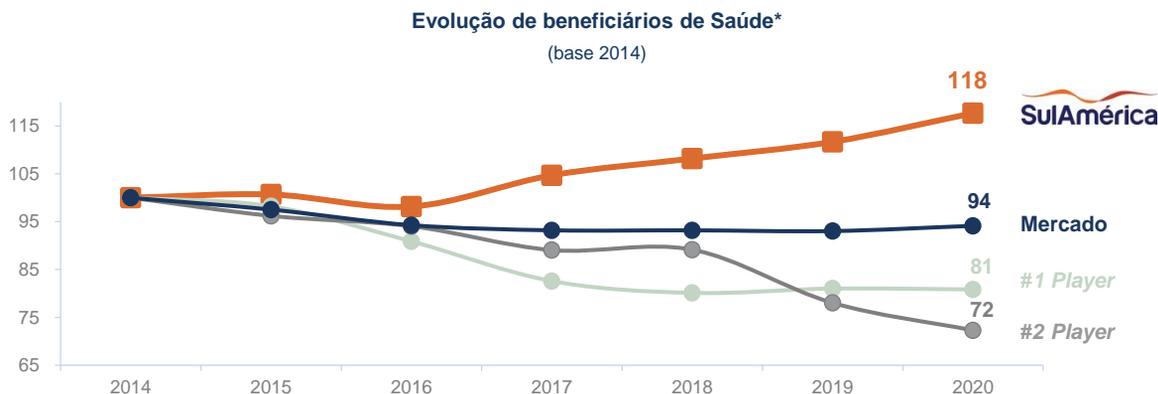
(milhares)



*Considerando apenas planos de saúde coletivos.

2. Seguro Saúde, Odonto e Planos Administrados (cont.)

Os resultados positivos em termos de crescimento orgânico ficam evidentes também quando comparamos uma série mais longa, conforme demonstrado no gráfico abaixo, evidenciando o desempenho positivo da SulAmérica em relação ao mercado e seus principais pares.



Em 2020, a sinistralidade alcançou 76,9%, ganho de 2,0 p.p. em relação ao ano anterior e o melhor resultado em mais de 10 anos para o indicador, explicado não só pela continuidade das iniciativas de gestão de sinistros, de saúde e bem-estar que tem trazido resultados de longo prazo e ficam evidentes na série histórica anual, mas, também, pela menor frequência de sinistros no 2T20 e 3T20 em função das orientações de distanciamento social e menor exposição da população a ambiente hospitalares, no contexto da pandemia da COVID-19. Desde junho/20, a frequência de procedimentos começou um processo de retorno à normalidade, inclusive com a realização de procedimentos que haviam sido postergados no auge do período de isolamento social (abril e maio/20), com aumento progressivo desde então, atingindo patamares próximos da normalidade no 4T20.

Em paralelo, a partir de meados do 4T20, foi observado um crescimento no número de internações relacionadas a COVID-19, que, por sua vez, não provocou uma redução significativa na frequência de procedimentos eletivos (consultas, exames e cirurgias não urgentes) como fora observado na primeira onda da pandemia. Adicionalmente, em linha com as expectativas, considerando essa sazonalidade atípica no 2T20 (+12,3 p.p.) e 3T20 (+5,1 p.p.) e a continuidade do processo de retomada de procedimentos, tivemos um mês de dezembro, que notoriamente tem uma frequência de procedimentos substancialmente mais baixa que nos demais meses do ano, com um nível de frequências de procedimentos acima do histórico para o mês. Essa combinação de uma sazonalidade atípica para um quarto trimestre somada a um aumento de casos da COVID-19 levaram a uma sinistralidade de 80,2% no trimestre, piora de 5,8 p.p. na comparação com o 4T19.

No acumulado do ano, vale destacar que o impacto de sinistros relacionados à COVID-19 foi de aproximadamente R\$810 milhões, o que representa um efeito de 4,4 p.p. no índice de sinistralidade de 2020.

2. Seguro Saúde, Odonto e Planos Administrados (cont.)

A despeito das variações de curto prazo, da sazonalidade atípica ao longo de todo ano e do resultado positivo analisando o acumulado de 2020, que levou a um dos melhores indicadores da série histórica, a Companhia continua focada no controle de longo prazo desse indicador, baseado em uma política de subscrição acertada e em iniciativas de gestão que permitam um crescimento sustentável e com rentabilidade, transferindo para seus preços os resultados obtidos com suas iniciativas de controle de sinistros, gestão de saúde e Cuidado Coordenado e de alavancagem operacional.

Adicionalmente, um dos grandes destaques de 2020 foi a aceleração da estratégia de Cuidado Coordenado, que se mostrou essencial para um maior acompanhamento dos beneficiários e compreensão de sua jornada de saúde, melhor experiência dos beneficiários, melhor utilização de recursos de saúde e maior alinhamento de interesses entre todos os parceiros da saúde suplementar. As iniciativas digitais dentro da estratégia de Cuidado Coordenado tiveram seu escopo ampliado e apresentaram crescimento e adesão significativos por parte de beneficiários e médicos. Somamos 635 mil atendimentos remotos desde o início da pandemia em março/20, incluindo atendimentos por vídeo com médicos plantonistas, especialistas e terapeutas, além de orientações médicas por telefone. No 4T20, foram cerca de 236 mil atendimentos digitais, aumento superior a 42% na comparação com o 2T20.

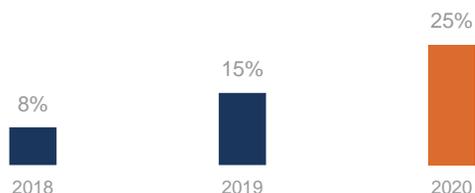
Ao final do 4T20, eram 593 mil beneficiários ativos sendo monitorados pelo Cuidado Coordenado, com um acompanhamento integral da jornada, representando já cerca de 25% do total de beneficiários de saúde, enquanto crescemos cerca de 31% no número de médicos no Cuidado Coordenado nos últimos doze meses.

Cuidado Coordenado

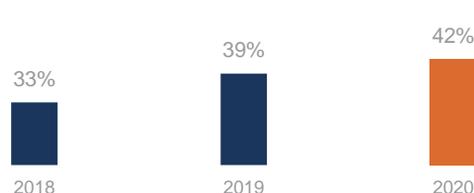


As evoluções consistentes ao longo dos anos nas iniciativas de gestão e de Cuidado Coordenado têm permitido um acompanhamento cada vez mais próximo dos beneficiários ao mesmo tempo em que a Companhia avança em novos modelos de remuneração na gestão de sinistros, como *bundles*, pacotes, diárias globalizadas, gestão de materiais e medicamentos, dentre outras. Essas iniciativas trazem maior alinhamento e previsibilidade para todo o setor de saúde.

Beneficiários Ativos no Cuidado Coordenado (% Total de Beneficiários)



Novos Modelos de Remuneração (% Sinistro Total)



Planos Administrados de Pós-pagamento (Administrative Services Only – ASO)

As receitas dos planos administrados somaram R\$19,2 milhões no trimestre e R\$73,1 milhões no ano, crescimentos de 20,9% e 18,6%, respectivamente. Com um menor nível de despesas operacionais no período, o segmento apresentou aumento de cerca de 57% na margem bruta no trimestre e de 35,6% em 2020. O bom desempenho também foi observado no número de beneficiários, com adições líquidas de 41 mil segurados em relação a 2019, sendo 37 mil apenas em planos de saúde.

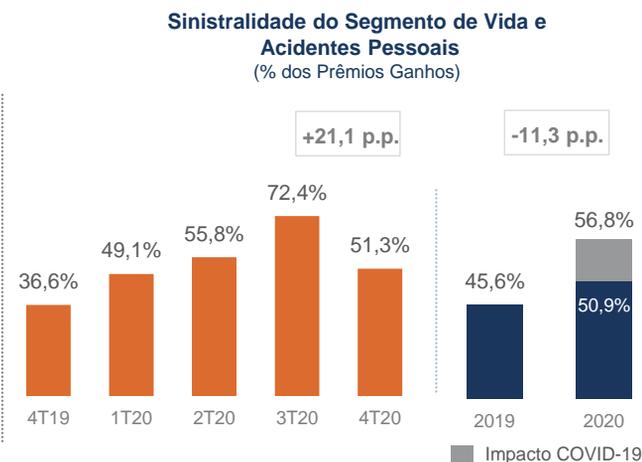
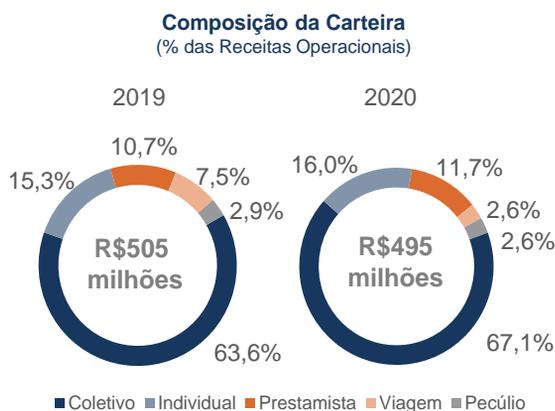
3. Seguros de Vida, Acidentes Pessoais e Previdência Privada

(R\$ milhões)	4T20	4T19	Δ	3T20	Δ	2020	2019	Δ
Receitas Operacionais	414,7	371,8	11,5%	372,6	11,3%	1.385,7	1.301,1	6,5%
Seguros	130,2	121,8	6,9%	126,4	3,0%	494,5	504,9	-2,1%
Previdência	284,4	248,9	14,3%	245,8	15,7%	889,4	794,2	12,0%
Outras Receitas Operacionais	0,1	1,1	-92,0%	0,4	-76,1%	1,9	2,1	-9,6%
Variáveis Provisões Técnicas	-259,9	-176,8	-47,0%	-222,9	-16,6%	-785,6	-630,5	-24,6%
Seguros	-13,8	49,3	NA	-15,6	11,3%	-34,6	38,2	NA
Previdência	-246,1	-226,1	-8,8%	-207,3	-18,7%	-751,0	-668,7	-12,3%
Despesas Operacionais	-139,7	-127,9	-9,3%	-159,1	12,2%	-567,0	-561,7	-0,9%
Seguros	-103,3	-100,1	-3,2%	-120,6	14,4%	-440,6	-440,6	0,0%
Previdência	-36,5	-27,8	-31,3%	-38,4	5,1%	-126,4	-121,1	-4,4%
Margem Bruta	15,1	67,2	-77,6%	-9,4	NA	33,1	108,9	-69,6%
Seguros	13,1	71,0	-81,5%	-9,8	NA	19,3	102,5	-81,2%
Previdência	1,8	-5,0	NA	0,0	NA	12,0	4,3	175,8%
Outros	0,1	1,1	-92,0%	0,4	-76,1%	1,9	2,1	-9,6%
Índice de Sinistralidade	51,3%	36,6%	-14,6 p.p.	72,4%	21,1 p.p.	56,8%	45,6%	-11,3 p.p.
Índice de Comercialização	29,4%	19,5%	-9,9 p.p.	29,5%	0,1 p.p.	30,1%	26,4%	-3,7 p.p.

Seguros de Vida e Acidentes Pessoais

Após alguns trimestres impactados pelo cenário mais desafiador em termos de vendas em função da pandemia da COVID-19, as receitas operacionais do segmento apresentaram importante recuperação. No 4T20, houve aumento de 6,9% em relação ao 4T19 e de 3,0% em relação ao 3T20, totalizando R\$130,2 milhões, acompanhando principalmente as carteiras coletivo e prestamista. Importante destacar que o seguro viagem, produto que apresentou impacto mais relevante em função das restrições a viagens no contexto da pandemia da COVID-19, também começou a apresentar retomada com aumento nas receitas em relação ao 3T20. No ano, as receitas com seguro de vida somaram R\$494,5 milhões, redução de 2,1% em relação a 2019.

O índice de sinistralidade foi de 51,3% no 4T20, ainda impactado pela cobertura de sinistros à COVID-19, que fora incluída de maneira voluntária desde o início da pandemia, mas já em um patamar inferior ao apresentando no 3T20. Os impactos com esses sinistros somam cerca de R\$17 milhões no 4T20 e R\$36 milhões no acumulado do ano, para um total de 861 eventos relacionados à COVID-19. Na sinistralidade de 2020, esses montantes representaram impacto de 5,9 p.p., já líquido de resseguro.

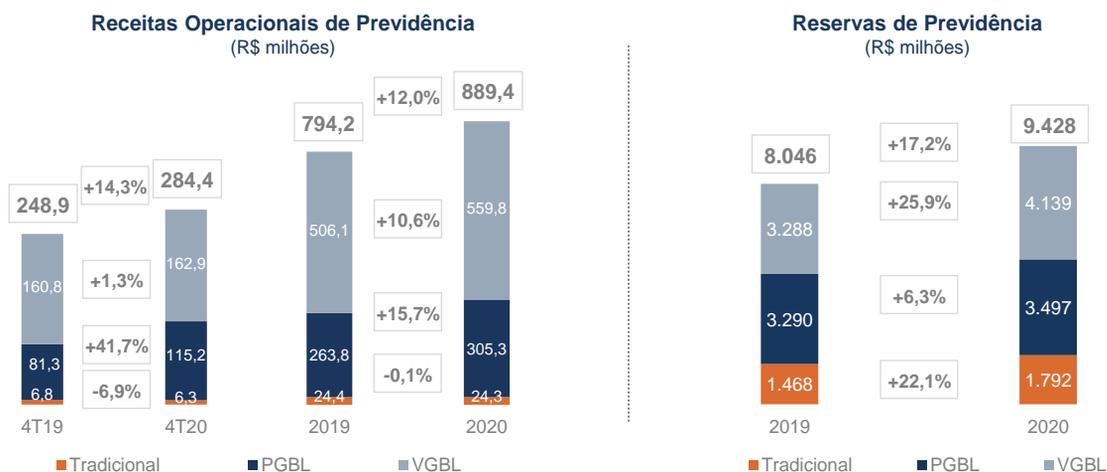


Previdência Privada

As reservas de previdência encerraram o ano de 2020 em R\$9,4 bilhões, 17,2% superiores em relação a dezembro/19, impulsionadas, principalmente, por um saldo positivo de portabilidade líquida no decorrer de todo o ano, com maior destaque no produto VGBL.

No 4T20, as receitas operacionais de previdência privada expandiram 14,3% em relação ao mesmo trimestre do ano anterior, somando R\$284,4 milhões, dessa vez acompanhando uma maior receita no produto PGBL (+41,7%). No acumulado do ano, o desempenho também foi positivo, com crescimento de 12,0% frente a 2019, refletindo o aumento das receitas nos produtos PGBL (+15,7%) e VGBL (+10,6%).

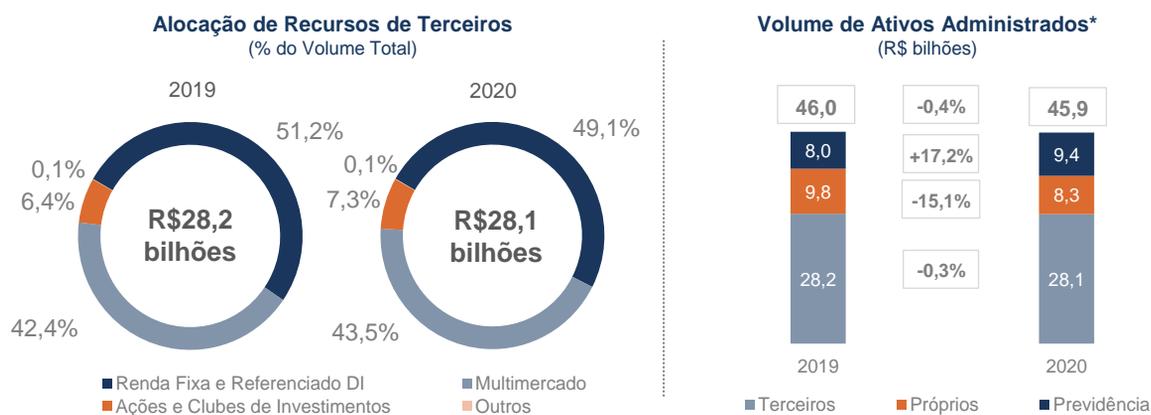
3. Seguros de Vida, Acidentes Pessoais e Previdência Privada (cont.)



4. Gestão e Administração de Ativos (Asset Management)

(R\$ milhões)	4T20	4T19	Δ	3T20	Δ	2020	2019	Δ
Receitas Operacionais	17,7	38,3	-53,7%	17,3	2,3%	67,4	88,3	-23,6%
Taxa de Administração	14,9	14,8	0,7%	17,2	-13,2%	63,0	58,2	8,3%
Taxa de Performance	2,8	23,5	-88,0%	0,2	NA	4,5	30,2	-85,2%
Despesas Operacionais	-1,4	-1,2	-16,8%	-1,5	7,0%	-6,0	-4,9	-22,1%
Margem Bruta	16,3	37,1	-56,0%	15,8	3,1%	61,5	83,4	-26,3%

A SulAmérica Investimentos encerrou o ano de 2020 com R\$45,9 bilhões em ativos sob gestão. As receitas do segmento totalizaram R\$17,7 milhões no trimestre e R\$67,4 milhões no ano, com ambos os períodos apresentando redução na comparação com o ano anterior, explicado por menores taxas de performance, considerando um menor desempenho dos fundos em relação ao observado em 2019, uma vez que 2020 foi bastante impactado pelos efeitos da pandemia da COVID-19 sobre o mercado financeiro. As taxas de administração, por sua vez, apresentaram crescimento de 8,3% no ano, acompanhando a migração gradual para produtos mais sofisticados em um cenário de taxa de juros mais baixa.



*O total de ativos de terceiros reportado inclui o saldo dos fundos de investimentos e carteiras administradas sob gestão ou administração da SulAmérica Investimentos DTVM S.A.

A alocação de recursos de terceiros encerrou 2020 com distribuição concentrada em fundos de renda fixa (+49,1%) e multimercado (+43,5%), com os fundos de ação aumentando sua participação e alcançando 7,3% na alocação total. Importante lembrar que, desde o 3T20, os ativos próprios não incluem as aplicações financeiras das operações de automóveis e massificados, as quais passaram a ser recursos administrados de terceiros, da ordem de R\$2,4 bilhões.

5. Despesas Administrativas

A tabela abaixo considera apenas as operações continuadas, excluindo os segmentos de automóveis e massificados para todos os períodos.

(R\$ milhões)	4T20	4T19	Δ	3T20	Δ	2020	2019	Δ
Pessoal Próprio	-214,7	-185,4	-15,8%	-161,9	-32,6%	-705,0	-664,5	-6,1%
Serviços de Terceiros	-130,1	-93,7	-38,9%	-108,9	-19,5%	-443,2	-283,3	-56,4%
Localização e Funcionamento	-46,6	-35,1	-32,7%	-40,3	-15,7%	-161,0	-123,5	-30,3%
Outras Despesas Administrativas	-82,5	-56,4	-46,2%	-23,3	-25,4%	-157,6	-139,1	-13,3%
Participação nos Lucros	-31,3	-34,0	8,2%	-13,3	-135,2%	-71,0	-94,6	25,0%
Despesas com Tributos	-23,9	0,5	NA	-9,4	-154,3%	-55,6	-50,3	-10,6%
Total	-529,0	-404,2	-30,9%	-357,0	-48,2%	-1.593,3	-1.355,3	-17,6%
Índice de Despesas Administrativas (% receitas operacionais)	10,1%	8,2%	-1,9 p.p.	7,1%	-3,0 p.p.	8,0%	7,2%	-0,8 p.p.
Índice de Despesas Administrativas ex-itens extraordinários	9,1%	8,5%	-0,6 p.p.	6,6%	-2,5 p.p.	7,4%	7,3%	-0,1 p.p.

O índice de despesas administrativas (medido pela razão entre o total de despesas administrativas e as receitas operacionais totais) foi de 10,1% no 4T20, aumento de 1,9 p.p. na comparação com o 4T19, impactado por alguns fatores pontuais na comparação entre os períodos:

- (i) reversão positiva de PIS não operacional de cerca de R\$37 milhões na linha de despesas com tributos, que beneficiou o 4T19 e não se repetiu no 4T20;
- (ii) despesas associadas à prestação de serviços para o Grupo Allianz relacionados à suporte temporário para a operação de automóveis e massificados, da ordem de R\$21 milhões, alocadas em grande parte na rubrica de serviços de terceiros, que possuem contrapartida positiva em outras receitas operacionais e estão previstas para ocorrer até junho/22;
- (iii) despesas com publicidade e propaganda relacionadas ao lançamento da campanha do novo posicionamento da marca, com impacto de R\$14 milhões na linha de outras despesas administrativas; e
- (iv) R\$14 milhões em despesas com passivo contingente relacionado à reavaliação de processos trabalhistas antigos na linha de pessoal.

Excluindo esses itens, o índice de despesas administrativas teria sido de 9,1% no trimestre e de 7,4% em 2020, sendo que no acumulado do ano são desconsideradas, também, despesas associadas à alienação do segmento de automóveis e massificados, no montante de R\$45 milhões, já anteriormente divulgadas.

Vale destacar que dentre as despesas apresentadas existem investimentos associados às principais estratégias de expansão da Companhia, que nesse ano contou com uma aceleração de investimentos em tecnologia e inovação alinhados à estratégia de Cuidado Coordenado, para prover um atendimento de qualidade a todos os beneficiários em um período tão desafiador em função da pandemia da COVID-19. Em 2020, os projetos para o desenvolvimento da Companhia totalizaram cerca de R\$188 milhões, crescimento de 54% sobre os aproximadamente R\$122 milhões em 2019.

6. Resultado Financeiro

As tabelas abaixo consideram apenas as operações continuadas, excluindo os segmentos de automóveis e massificados para todos os períodos.

(R\$ milhões)	4T20	4T19	Δ	3T20	Δ	2020	2019	Δ
Resultado Financeiro ex-Operações de Previdência	50,1	100,3	-50,0%	17,9	179,9%	143,0	435,8	-67,2%
Resultado de Investimentos	87,2	136,0	-35,9%	40,1	117,6%	236,2	577,7	-59,1%
Resultado de Empréstimos	-19,9	-29,9	33,4%	-21,1	5,4%	-87,6	-127,8	31,5%
Outros Resultados Financeiros	-17,2	-5,8	-196,4%	-1,1	NA	-5,6	-14,0	60,4%
Resultado Financeiro de Operações de Previdência	-17,1	7,7	NA	-3,4	-408,8%	-19,5	25,9	NA
Resultado de Investimentos de Operações de Previdência	322,4	218,7	47,4%	190,8	69,0%	487,8	700,4	-30,3%
Variação no Passivo de Operações de Previdência	-339,5	-211,1	-60,8%	-194,2	-74,9%	-507,3	-674,5	24,8%
Resultado Financeiro	33,0	108,0	-69,4%	14,5	126,9%	123,6	461,7	-73,2%

Saldo das Aplicações

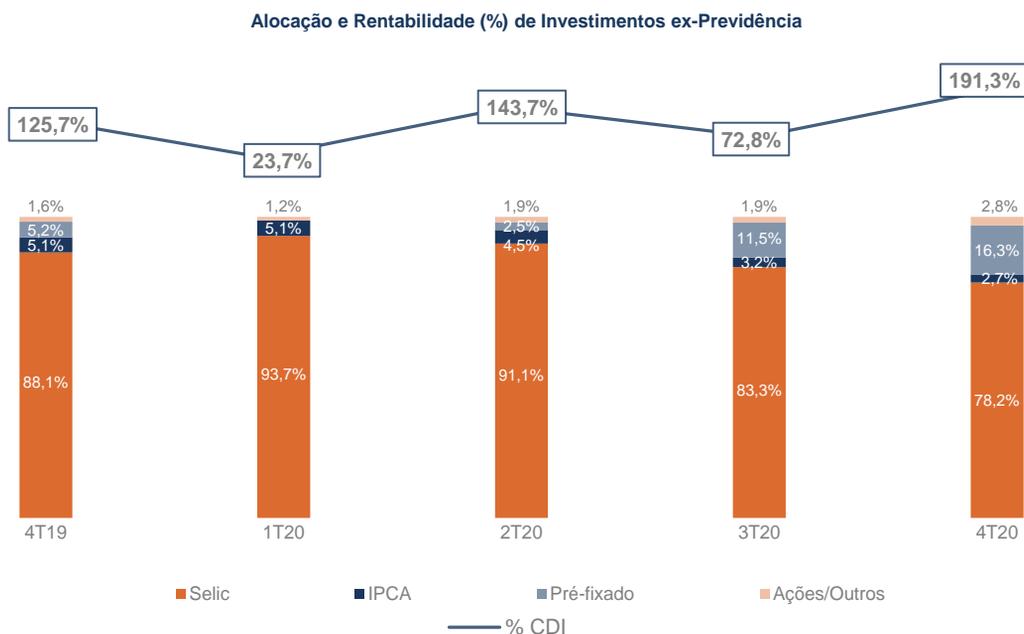
(R\$ milhões)	4T20	4T19	Δ	3T20	Δ
Saldo das Aplicações ex-Operações de Previdência	8.591,8	8.617,3	-0,3%	10.049,4	-14,5%
Saldo das Aplicações das Operações de Previdência	9.427,6	8.045,6	17,2%	8.617,0	9,4%
Total das Aplicações	18.019,4	16.662,9	8,1%	18.666,4	-3,5%

O resultado financeiro totalizou R\$33,0 milhões no trimestre e R\$123,6 milhões em 2020, apresentando, respectivamente, reduções de 69,4% e 73,2% em relação aos mesmos períodos de 2019, acompanhando, principalmente, um menor resultado de investimentos. A pior performance dessa linha, assim como já vinha sendo observado nos últimos trimestres, é reflexo, principalmente, de uma menor taxa Selic média ao longo dos últimos 12 meses. Essa queda, por outro lado, tem um efeito positivo na linha de resultado de empréstimos, que apresentou melhora de 33,4% no trimestre e 31,5% no ano, dado que o serviço da dívida da Companhia está em grande parte indexado ao CDI.

6. Resultado Financeiro (cont.)

A performance da carteira própria da seguradora (ex-previdência privada) foi de 191,3% do CDI no 4T20, contra 72,8% no 3T20 e 125,7% no 4T19, refletindo a maior alocação e rentabilidade dos ativos de renda variável e a recuperação parcial dos fundos pós-fixados no mês de dezembro, após as perdas pontuais não realizadas na marcação a mercado das LFTs observada no 3T20.

A Companhia possui 78,2% de suas aplicações (ex-previdência privada) em ativos indexados à Selic/CDI, 16,3% em pré-fixados, 2,7% em IPCA e 2,8% em ativos de renda variável e outros. Aproximadamente 88,9% dos investimentos (ex-PGBL e VGBL) em renda fixa estão alocados em títulos com classificação de risco AAA ou risco soberano (títulos públicos).



7. Retorno sobre o Patrimônio

A tabela abaixo apresenta o cálculo do retorno sobre o patrimônio líquido médio (ROAE) para períodos dos últimos 12 meses, considerando, adicionalmente ao ROAE contábil usualmente demonstrado, também a visão do ROAE recorrente (operações continuadas), desconsiderando o efeito das operações descontinuadas a partir do 3T20, que representam essencialmente o ganho com a alienação do segmento de automóveis e massificados, reconhecido naquele trimestre.

(R\$ milhões)	4T20	4T19	Δ
Patrimônio Líquido Médio (12 Meses)	7.625,7	6.717,6	13,5%
Lucro Líquido (12 Meses)	2.347,8	1.182,6	98,5%
Retorno sobre o patrimônio (ROAE)	30,8%	17,6%	13,2 p.p.
Lucro Líquido Ajustado (12 Meses)	906,8	1.182,6	-23,3%
ROAE Recorrente*	11,9%	17,6%	-5,7 p.p.

*Desconsidera o resultado de operações descontinuadas a partir do 3T20.

Adicionalmente, considerando a nova composição do resultado da SulAmérica, a Companhia passa a demonstrar o retorno relativo à unidade de negócios de Saúde e Odonto, que respondeu por cerca de 92% das receitas totais em 2020, considerando o lucro líquido gerencial e o capital regulatório (margem de solvência) para as companhias do segmento, de acordo com os requerimentos da ANS, conforme tabela a seguir:

(R\$ milhões)	4T20	4T19	Δ
Capital Regulatório (Margem de Solvência)	4.118,5	3.961,1	4,0%
Lucro Líquido - Saúde e Odonto (12 Meses)	933,9	987,0	-5,4%
Retorno sobre o capital regulatório	22,7%	24,9%	-2,2 p.p.

8. Demonstração de Resultado

(R\$ milhões)	4T20	4T19	Δ	3T20	Δ	2020	2019	Δ
Receitas Operacionais	5.253,6	4.927,9	6,6%	5.059,2	3,8%	20.032,6	18.840,3	6,3%
Seguros	4.891,7	4.594,4	6,5%	4.739,5	3,2%	18.870,3	17.812,5	5,9%
Providência	284,4	248,9	14,3%	245,8	15,7%	889,4	794,2	12,0%
Capitalização	0,1	18,9	-99,5%	0,1	-22,1%	14,8	64,8	-77,1%
Planos de Saúde Administrados	19,2	15,9	20,9%	18,5	3,8%	73,1	61,7	18,6%
Gestão e Administração de Ativos	17,7	38,3	-53,7%	17,3	2,2%	67,4	88,3	-23,7%
Outras Receitas Operacionais	40,5	11,6	249,9%	38,0	6,5%	117,5	18,8	524,7%
Variações das Provisões Técnicas de Seguros e Providência	-263,2	-162,1	-62,3%	-229,1	-14,8%	-816,8	-664,7	-22,9%
Seguros	-17,1	64,0	NA	-21,8	21,6%	-65,8	4,0	NA
Providência	-246,1	-226,1	-8,8%	-207,3	-18,7%	-751,0	-668,7	-12,3%
Despesas Operacionais	-4.466,1	-3.933,8	-13,5%	-4.075,6	-9,6%	-16.604,6	-15.966,0	-4,0%
Seguros	-4.425,8	-3.889,5	-13,8%	-4.027,1	-9,9%	-16.447,1	-15.786,4	-4,2%
Sinistros	-3.916,2	-3.447,4	-13,6%	-3.587,5	-9,2%	-14.529,2	-14.024,1	-3,6%
Custos de Comercialização	-359,2	-328,8	-9,3%	-330,4	-8,7%	-1.361,6	-1.253,3	-8,6%
Outras Despesas Operacionais	-150,4	-113,4	-32,7%	-109,2	-37,7%	-556,3	-509,1	-9,3%
Providência	-36,5	-27,8	-31,3%	-42,9	14,9%	-130,9	-121,1	-8,0%
Despesas com Benefícios e Resgates	-23,0	-19,5	-17,6%	-26,9	14,6%	-79,02	-81,9	3,5%
Custos de Comercialização	-9,4	-8,8	-6,5%	-9,1	-3,6%	-35,74	-35,6	-0,4%
Outras Despesas Operacionais	-4,1	0,6	NA	-6,9	40,3%	-16,10	-3,7	-339,4%
Capitalização	1,5	-9,0	NA	-0,7	NA	-3,7	-33,2	88,8%
Planos de Saúde Administrados	-3,9	-6,3	37,1%	-3,4	-15,0%	-17,0	-20,4	16,6%
Gestão e Administração de Ativos	-1,4	-1,2	-16,7%	-1,5	7,0%	-6,0	-4,9	-22,1%
Margem Bruta Operacional	524,3	832,0	-37,0%	754,5	-30,5%	2.611,1	2.209,5	18,2%
Despesas Administrativas	-529,0	-404,2	-30,9%	-357,0	-48,2%	-1.593,3	-1.355,3	-17,6%
Resultado Financeiro	33,0	108,0	-69,4%	14,5	127,1%	123,6	461,7	-73,2%
Resultado de Equivalência Patrimonial	-2,1	0,0	NA	-3,1	33,0%	-9,0	2,0	NA
Resultado Patrimonial	2,1	0,2	944,1%	-28,2	NA	-30,3	1,3	NA
Resultado Antes de Impostos e Contribuições	28,4	536,0	-94,7%	380,7	-92,5%	1.102,1	1.319,3	-16,5%
Imposto de Renda e Contribuição Social	14,2	-108,3	NA	-94,7	NA	-304,9	-284,6	-7,1%
Lucro Líquido de Operações Continuadas	42,6	427,8	-90,0%	286,0	-85,1%	797,2	1.034,7	-23,0%
Lucro Líquido de Operações Descontinuadas	0,0	25,1	NA	1.440,8	NA	1.550,2	146,9	955,3%
Participação de Não Controladores	0,1	0,1	-39,8%	0,2	-76,1%	0,4	1,0	-61,8%
Lucro Líquido após Participação de Não Controladores	42,7	452,9	-90,6%	1.727,1	-97,5%	2.347,8	1.182,6	98,5%

9. Conciliação do EBITDA

(R\$ milhões)	4T20	4T19	Δ	3T20	Δ	2020	2019	Δ
Lucro Líquido - Operações Continuadas	42,6	427,8	-90,0%	286,0	-85,1%	797,2	1.034,7	-23,0%
Imposto de Renda e Contribuição Social	-14,2	108,3	NA	94,7	NA	304,9	284,6	7,1%
Resultado Financeiro	-33,0	-108,0	69,4%	-14,5	-127,1%	-123,6	-461,7	73,2%
Depreciação e Amortização	31,7	21,1	50,6%	26,9	18,2%	107,5	76,5	40,6%
EBITDA - Operações Continuadas	27,1	449,1	-94,0%	393,0	-93,1%	1.086,0	934,0	16,3%
Resultado de Equivalência Patrimonial	2,1	0,0	NA	3,1	-33,0%	9,0	-2,0	NA
Resultado Patrimonial	-2,1	-0,2	-944,1%	28,2	NA	30,3	-1,3	NA
Itens extraordinários em Despesas Administrativas	48,3	-13,2	NA	22,7	112,8%	116,1	-13,2	NA
EBITDA Ajustado - Operações Continuadas	75,4	435,7	-82,7%	447,0	-83,1%	1.241,5	917,5	35,3%

10. Demonstração de Resultado pró-forma (incluindo operações descontinuadas)

(R\$ milhões)	2020	2019	Δ
Receitas Operacionais	21.538,1	22.325,5	-3,5%
Seguros	20.363,3	21.259,6	-4,2%
Providência	889,4	794,2	12,0%
Capitalização	14,8	64,8	-77,1%
Planos de Saúde Administrados	73,1	61,7	18,6%
Gestão e Administração de Ativos	67,4	88,3	-23,6%
Outras Receitas Operacionais	130,0	56,8	128,7%
Variações das Provisões Técnicas de Seguros e Providência	-643,9	-599,8	-7,3%
Seguros	107,1	68,9	55,6%
Providência	-751,0	-668,7	-12,3%
Despesas Operacionais	-17.928,1	-18.938,0	5,3%
Seguros	-17.770,5	-18.758,4	5,3%
Sinistros	-15.453,6	-16.162,3	4,4%
Custos de Comercialização	-1.736,9	-2.026,2	14,3%
Outras Despesas Operacionais	-580,0	-569,9	-1,8%
Providência	-130,8	-121,1	-8,0%
Despesas com Benefícios e Resgates	-79,0	-81,9	3,5%
Custos de Comercialização	-35,7	-35,6	-0,4%
Outras Despesas Operacionais	-16,1	-3,7	-339,3%
Capitalização	-3,7	-33,2	88,8%
Planos de Saúde Administrados	-17,0	-20,4	16,4%
Gestão e Administração de Ativos	-6,0	-4,9	-22,1%
Margem Bruta Operacional	2.966,1	2.787,6	6,4%
Despesas Administrativas	-1.822,0	-1.857,6	1,9%
Resultado Financeiro	172,2	615,1	-72,0%
Resultado de Equivalência Patrimonial	-9,0	2,0	NA
Resultado Patrimonial	-26,5	8,9	NA
Resultado Antes de Impostos e Contribuições	1.280,9	1.556,0	-17,7%
Imposto de Renda e Contribuição Social	-374,2	-374,4	0,0%
Lucro Líquido	906,6	1.181,6	-23,3%
Resultado na Venda dos Ativos Líquidos Mantidos para Venda	1.440,8	-	NA
Participação de Não Controladores	0,4	1,0	-62,4%
Lucro Líquido após Participação de Não Controladores	2.347,8	1.182,6	98,5%

11. Balanço Patrimonial – Sumário

ATIVO			
(R\$ milhões)	2020	2019	Δ
Ativo Circulante	18.990,3	20.270,4	-6,3%
Disponibilidades e aplicações financeiras	16.793,0	16.970,1	-1,0%
Recebíveis	1.597,9	2.287,2	-30,1%
Tributos	178,2	154,8	15,1%
Ativos de resseguro	46,4	26,8	73,3%
Salvados a venda	0,2	68,7	-99,8%
Custos de comercialização diferidos	339,6	712,7	-52,4%
Outros	35,1	50,1	-29,9%
Ativo não circulante	8.878,8	8.142,1	9,0%
Aplicações financeiras	1.315,3	1.351,0	-2,6%
Recebíveis	1.591,6	1.308,2	21,7%
Depósitos judiciais e fiscais	2.795,3	2.854,4	-2,1%
Ativos de resseguro	7,6	7,6	0,2%
Custos de comercialização diferidos	706,7	704,2	0,4%
Tributos	1.257,8	1.145,1	9,8%
Outros	6,3	14,6	-57,3%
Ativos de arrendamento	164,1	163,4	0,5%
Investimentos, Imobilizado e Intangível	1.034,1	593,7	74,2%
Total de Ativo	27.869,1	28.412,5	-1,9%

PASSIVO			
(R\$ milhões)	2020	2019	Δ
Passivo Circulante	8.411,6	10.376,4	-18,9%
Contas a pagar	1.117,1	2.254,2	-50,4%
Empréstimos e financiamentos	579,1	178,0	225,3%
Passivos de seguros e resseguros	343,1	395,6	-13,3%
Provisões técnicas de seguros	6.215,4	7.439,5	-16,5%
Provisões judiciais	131,5	80,7	63,0%
Outros	25,2	28,4	-11,1%
Passivo Não Circulante	11.353,8	10.888,3	4,3%
Contas a pagar	232,5	235,4	-1,2%
Empréstimos e financiamentos	1.010,5	1.572,3	-35,7%
Provisões técnicas de seguros	7.766,2	6.790,4	14,4%
Provisões judiciais	2.344,2	2.284,5	2,6%
Outros	0,3	5,7	-93,9%
Patrimônio Líquido	8.103,8	7.147,7	13,4%
Total de Passivo e Patrimônio Líquido	27.869,1	28.412,5	-1,9%

12. Cobertura de Analistas

Banco/Corretora	Analista	Telefone
Bank of America	Giovanna Rosa	+55 (11) 2188-4588
Brasil Plural	Eduardo Nishio	+55 (11) 3206-8240
BTG Pactual	Samuel Alves	+55 (11) 3383-2450
Citi	Jörg Friedemann	+55 (11) 4009-7228
Credit Suisse	Mauricio Cepeda	+55 (11) 3701-6307
Eleven Financial	Mariana Ferraz	+55 (11) 4302-3340
JP Morgan	Guilherme Grespan	+55 (11) 4950-3058
Safra	Ricardo Boiati	+55 (11) 3175-8987
Santander	Henrique Navarro	+55 (11) 3012-5756
UBS	Vinicius Ribeiro	+55 (11) 3513-6562
XP Investimentos	Marcel Campos	+55 (11) 3526-1472

13. Glossário

Receitas operacionais: a conta é composta pela (i) soma dos prêmios retidos líquidos de seguros; (ii) receita de contribuições, taxas de gestão e outras receitas de previdência; (iii) receitas de arrecadação líquidas de variação das provisões técnicas e outras deduções; (iv) receita com as taxas de administração e outras receitas dos planos administrados; (v) receita com taxa de gestão e performance e outras receitas da operação de gestão e administração de ativos; (vi) outras receitas não atribuídas diretamente à operações. Todas as receitas operacionais que compõem esta conta são apresentadas líquidas de impostos diretos (ISS, PIS e Cofins).

Despesas Operacionais: compõem a conta (i) despesas de seguros (sinistros, custos de comercialização e outras despesas de seguros); (ii) despesas de previdência (benefícios e resgates, custos de comercialização e outras despesas operacionais); (iii) despesas de capitalização (custos de comercialização e outras despesas); (iv) despesas gerais de planos administrados excluindo os eventos indenizáveis que já são deduzidos das receitas; (v) despesas gerais da operação de gestão de ativos; (vi) outras despesas não atribuídas diretamente às operações.

Margem bruta operacional: esta conta é composta pelas receitas operacionais deduzidas de despesas operacionais e variações de provisões técnicas de seguros e previdência.

EBITDA: a conta é composta pelo resultado líquido do período, acrescido dos tributos (imposto de renda e contribuição social) sobre o lucro, do resultado financeiro (receitas financeiras líquidas das despesas financeiras) e das depreciações e amortizações.

EBITDA Ajustado: a conta é composta pelo EBITDA do período, acrescido do resultado patrimonial, do resultado de equivalência patrimonial e, eventualmente, de outros itens extraordinários para o período.

Índices Operacionais

Sinistralidade: é a relação entre sinistros ocorridos e prêmios ganhos.

Custo de Comercialização: é a relação entre despesas com os custos de comercialização das operações de seguros e prêmios ganhos.

Índice Combinado: é a soma dos índices de Sinistralidade, Comercialização, Outras Receitas e Despesas Operacionais de Seguros e Tributos de seguros, calculados sobre Prêmios Ganhos, e da razão das Despesas Administrativas sobre os Prêmios Retidos.

Índice Combinado Ampliado: é a diferença entre o Índice Combinado e o Índice de Resultado Financeiro, que é calculado sobre os Prêmios Retidos.

Mais detalhes sobre o resultado estão informados individualmente na planilha de fundamentos, disponível no site de Relações com Investidores (www.sulamerica.com.br/ri).

Outros índices consolidados

Margem bruta operacional: índice calculado pela margem bruta operacional em relação às receitas operacionais totais.

Índices de despesas administrativas: índice calculado pelas despesas administrativas em relação às receitas operacionais totais.

Margem líquida: índice calculado pelo lucro líquido em relação às receitas operacionais totais.

Retorno sobre o patrimônio médio (ROAE): considera o lucro líquido dos últimos 12 meses e o patrimônio líquido médio do período.

Alguns percentuais e outros valores incluídos neste documento foram arredondados para facilitar a apresentação e, por isso, podem apresentar diferenças em relação aos quadros e notas das informações trimestrais. Adicionalmente, pela mesma razão, os valores totais em determinadas tabelas podem não refletir a soma aritmética dos valores precedentes. O lucro líquido e cálculo do ROAE consideram os resultados líquidos de participação de não controladores.