

## Transcrição da teleconferência – Q&A – 4T20

### Operador

Senhoras e senhores, iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas. A nossa primeira pergunta vem de Maria Eugenia Bicudo – UBS.

### Maria Eugenia Bicudo (UBS)

Oi pessoal, obrigada por pegarem as minhas perguntas. Com relação a toda essa dinâmica de postergação dos reajustes, acúmulo de caixa no segundo e no terceiro trimestre, vocês observaram alguma mudança significativa de competição nos preços? E se eu puder fazer uma segunda pergunta, com esse *deal* entre Hapvida e Intermédica, vocês acham que muda o cenário de M&A de vocês? Vocês veem algum impacto potencial em competição? Obrigada.

### Raquel Giglio (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Oi Maria Eugenia, obrigada pela pergunta, aqui é a Raquel. Então vamos lá, com relação a suspensão dos reajustes, até antes disso... no ano de 2020, em função de toda a pandemia, a SulAmérica fez, de forma voluntária, uma suspensão nos meses de maio, junho e julho e depois teve uma suspensão obrigatória vindo do regulador. Então, conforme orientação da ANS, tudo isso voltou a ser cobrado a partir de janeiro/21. Os índices de inadimplência estão absolutamente controlados, então não temos nenhum viés negativo aqui. No seu questionamento com relação a preço, obviamente que o preço é uma derivada do que nós vemos da realidade de sinistro ocorrido nos períodos, então em função de um sinistro talvez um pouco mais baixo em alguns trimestres a gente pode ter um efeito de um cenário mais competitivo, mas que não é de SulAmérica, é um cenário de mercado que pode impactar sim em precificação. Com relação a segunda pergunta, eu sugiro que o Bottas, que é o responsável por M&A, faça a entrada.

### Ricardo Bottas (Vice-Presidente de Controle e Relações com Investidores)

Maria Eugenia, obrigado pela pergunta. Na realidade, a transação que foi anunciada, a possível fusão, eu entendo que ela tem uma leitura de um efeito de que os ativos... é importante lembrarmos que não necessariamente todos os ativos que estão no *pipeline* desses dois que você referenciou, que estão em processo de discussão da fusão, são todos os ativos que eventualmente estão no *pipeline* da SulAmérica, notadamente tem ativos puros, hospitalares, assistenciais que podem ser objetos de *pipeline* deles e que não são ativos óbvios e não estão necessariamente no nosso *pipeline*. O nosso *pipeline* tem muito mais a ver com operações com características, por exemplo, como as próprias carteiras de Saúde similares as nossas ou não e assim também como ativos com características como, por exemplo, a Paraná Clínicas que tem também toda a associação, como a Raquel já colocou, na estratégia do nosso desenvolvimento, principalmente na entrada nesse novo nicho de um ticket médio mais baixo. Efetivamente, processos com essa complexidade que eles estão entrando trazem um foco que eles têm que dar para essa transação deles, mas ao mesmo tempo eu não acho que tenha uma mudança substancial que era a concorrência e a própria pressão sobre preços que já havia quando eles estavam separados, então eu não vejo nenhuma mudança de curto prazo relevante sobre isso, mas efetivamente a pressão sobre os preços, valores e múltiplos eu acredito que elas continuam.

### Maria Eugenia Bicudo (UBS)

Está ótimo, muito obrigada.

## Operador

A próxima pergunta vem de Giovanna Rosa – Bank of America.

### Giovanna Rosa (Bank of America)

Oi, bom dia a todos. Obrigada pela oportunidade de fazer perguntas. Também tenho duas perguntas. Vocês podem falar um pouquinho do que vocês estão vendo agora no começo do ano de tendência de sinistralidade e como vocês esperam que evolua a sinistralidade ao longo desse ano? Se puderem também comentar quais mudanças estruturais que vocês esperam que ocorram devido a pandemia, seria bom. A minha segunda pergunta é com relação a despesas, mesmo considerando os *one-offs*, antes as despesas eram muito altas no trimestre, eu queria entender se esse é o nível de G&A que devemos considerar como recorrente e quais iniciativas vocês estão tendo para ter uma redução desse índice. Obrigada.

### Ricardo Bottas (Vice-Presidente de Controle e Relações com Investidores)

Eu ia começar pela última pergunta, vou tentar ser breve. Giovanna, sobre despesa administrativa, a resposta objetiva para você é não, não é o item, não é a forma e o nível que deve ser esperado, efetivamente nós temos uma série de *one-offs* que estão capturados nesse período, assim como o próprio ano atípico da operação nossa de separação, um *spin-off* que foi muito complexo e ainda tem efeitos que ainda estão trazidos, mas efetivamente não, permanecemos confiantes de que continuamos com a capacidade de conseguir diluir despesa administrativa da forma que vínhamos fazendo nos últimos anos... da mesma forma que se você considerar a nossa despesa administrativa do ano, dentro desse contexto de que nós também temos, principalmente, por exemplo, nas carteiras de Vida a receita pressionada, é por conta dos efeitos da pandemia e as reduções do próprio prêmio médio em função da gradativa e consistente redução da inflação médica nos últimos anos e também é consequência de um item que tem que ser considerado em perspectiva na nossa projeção, mas estamos muito certos de que a gente consegue continuar fazendo a operação da despesa administrativa da forma que vínhamos fazendo antes. Antecipar movimentos, estruturas, eventuais redesenhos que podem ser feitos, realmente não podemos antecipar nesse momento, mas todas as possibilidades de aumentar a eficiência, o projeto estratégico de digitalização da companhia, a própria pandemia nos trouxe uma série de provocações em relação a possibilidade de sermos mais eficientes são questões que vão ser capturadas e observadas a partir de agora.

### Raquel Giglio (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Oi Giovanna, obrigada pela pergunta. Você sabe que a gente não dá *guidance*, mas eu vou tentar te dar um mapa de calor do que estamos vendo. Acho que primeiro de tudo, ainda estamos no meio da pandemia e um ponto que até nos assusta um pouco é ver como estão esses números de taxa de lotação de hospital, vemos uma segunda onda ainda ocorrendo e em alguns estados ainda mais fortes e uma vacina que está absolutamente correlacionada com tudo isso que estamos vendo e que está andando ainda mais devagar do que todos nós gostaríamos aqui no Brasil. Temos mais ou menos 3% da população brasileira já vacinada, eu trago esse ponto porque o ano de 2021 ainda tende a ter um impacto grande, em função de tudo isso que está acontecendo, ainda de forma um pouco incerta. De positivo, eu vejo muito forte um maior autocuidado dos beneficiários e das pessoas de forma geral, 2020 foi o ano que teve o maior número de aplicativos de saúde e *wellness* baixados, então as pessoas estão mais preocupadas e estão investido mais em autocuidado e todo o contexto da pandemia, obviamente, pode trazer uma alteração do contexto de utilização, de como as pessoas se relacionam com o produto Saúde. A simples entrada da telemedicina com números muito altos, como a gente compartilhou com vocês, mais de 600 mil no ano por exemplo, com 90% de

resolução no atendimento online, são também pontos importantes para considerarmos, então, sem sobra de dúvidas, esse período deve deixar algum tipo de legado no sentido de um diferente comportamento da população em relação a consumo. Então, em linhas gerais, é isso. Obrigada.

#### **Giovanna Rosa (Bank of America)**

Obrigada Raquel e Bottas.

#### **Operador**

A próxima pergunta vem de Mauricio Cepeda – Credit Suisse.

#### **Mauricio Cepeda (Credit Suisse)**

Bom dia pessoal. Bom dia Gabriel, Bottas, Raquel, Marcelo, obrigado pelo tempo. Sabendo que a margem líquida ela já é naturalmente um pouco mais apertada e agora ela tem se tornado um pouco mais apertada com a redução do que se consegue obter do resultado financeiro, seria o caso de rever políticas comerciais e tentar de alguma forma, ou aumentar um pouco mais o ticket, prêmio ou talvez fazer desenhos um pouco mais restritos, talvez não tão extremados quanto o Direto, mas desenhos diferentes em planos de saúde para poder ganhar um pouco de espaço? Ou até mesmo pensar no bloco de despesa administrativa se também não é o caso de rever alguns pontos. Obrigado.

#### **Ricardo Bottas (Vice-Presidente de Controle e Relações com Investidores)**

Oi Cepeda, aqui é o Bottas falando. Vou dividir a resposta com a Raquel porque eu acho que eu posso falar sobre essa questão inicial que tem mais a ver com estrutura financeira, capital e outras fontes de eventual subsídio ou transferência entre linhas, que eu acho que é a essência da sua pergunta para buscar gerar um outro tipo de dinâmica, mas eu diria o seguinte.... antes de falar sobre a questão do resultado financeiro da forma que ele foi, estamos muito confiantes de que o resultado financeiro tem uma expectativa muito positiva para 2021, com a expectativa de que a gente começa a ver de que é uma formação de consenso e o próprio carregamento das nossas posições, nós temos mais espaço para tomar riscos, saindo de posições pós fixadas e entrando em posições mais pré-fixadas e eventualmente até indexadas, se começarem a surgir como oportunidade. Então, estamos muito preparados para ver essas oportunidades que aparentemente estão surgindo para 2021... eu acredito efetivamente num ano de início de recuperação desse efeito desse vale financeiro, mas efetivamente 2020 foi um ano que realmente foi bastante pressionado. Quando falamos, e aí a Raquel lembrou bem, ainda estamos em pandemia, essa dinâmica que seria normal dentro do que você sugeriu, ela fica bastante comprometida quando você tem uma situação com o desemprego subindo, crise econômica, PIB e uma série de incertezas políticas e econômicas que trazem uma dinâmica comercial mais desafiadora para simplesmente dizer “vamos aumentar preço para poder compensar o efeito do resultado financeiro”. Então, estamos sendo muito rigorosos, estamos sim aproveitando oportunidades e eu acho que temos o DIRETO crescendo, da forma que a Raquel mostrou, como uma oportunidade muito grande de crescimento, a própria redução do custo de capital que esse impacto do resultado financeiro menor traz, como uma oportunidade adicional para termos maior apetite e maior capacidade para sermos mais agressivos em operações inorgânicas, sobretudo, considerando a pressão sobre o preço, aproveitando também a pergunta que a Maria Eugenia fez anteriormente, tem um contexto econômico que apesar de ter o efeito sob o resultado financeiro, ele é bastante positivo para a gente atuar. Em relação a despesa administrativa, sempre tem espaço, temos oportunidade, mas estamos trazendo, como a gente sempre trouxe, mas com um pouco mais de cor agora, que a nossa despesa administrativa também financia muito o desenvolvimento da Companhia. Aqui também tem uma informação que a Raquel trouxe que também é importante a gente destacar, que é o

quanto que a gente consegue se destacar em termo de posicionamento e serviço que é entregue ao cliente, em termos de funcionalidade do nosso aplicativo e em termos de toda a digitalização da Companhia. Somos pioneiros em telemedicina, já tínhamos serviços de médico na tela muito antes do início da pandemia então, foi fácil escalar, já tínhamos os serviços digitais como o reembolso digital, a possibilidade do médico em casa também por meio do aplicativo que são uma série de inovações que tem sido financiadas ao longo dos anos por meio da nossa despesa administrativa. Então, a gente efetivamente tem uma visão de que tem, sem dúvida nenhuma, uma oportunidade de diluir mais essa despesa administrativa em relação a receita, mas acreditando que a receita pode crescer de uma forma mais forte ainda do que ela já está crescendo e que a gente pode continuar controlando a despesa administrativa, mas que vamos seguir investido na inovação, na digitalização e na maior eficiência dos nossos processos. Raquel, acho que vale a pena você dar essa visão geral de ambiente competitivo e preço.

### **Raquel Giglio (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)**

Certo. Cepeda, tudo bem? Obrigada pela pergunta. Claro que todo esse momento de pandemia é único, mas a gente já passou por alguns outros momentos de crise econômica e a gente sempre teve uma mesma estratégia... acho que já tivemos oportunidade de compartilhar com todos vocês. A nossa estratégia é clara, de manutenção e aumento da base, então, o drive é de crescimento sempre. Nessas bases, toda a equipe comercial, de relacionamento com clientes tem um drive claro, reter clientes, manter esse aquário cheio porque o país volta a crescer com mais força no pós-pandemia e voltamos a ter um crescimento, de certa forma, mais alavancado mantendo os clientes aqui. Tem toda uma fidelização que é um contexto muito importante para dar, que o Bottas já mencionou... a SulAmérica saiu na frente com uma série de iniciativas como o Saúde na Tela, dando todo o apoio para o beneficiário que estava em casa neste momento. Então, quando a área de clientes vai para a rua negociar um reajuste, por exemplo, o drive deles não é trazer o maior prêmio, o maior reajuste, o drive deles é trazer a retenção desse cliente. Então, se a gente estende esse contrato por 2 ou 3 anos, se colocamos uma lógica diferente, alavancada de coparticipação, se colocamos Odonto, e aqui eu vou fazer um parênteses, Odonto evoluiu muito nesse ano, quando olhamos as vidas de Saúde que também têm Odonto da nossa base - os CPFS – isso passou de 23% em dezembro/2019 para 37% em 2020, você agrega um produto e blinda o cliente perante ataque de concorrência. Então, essa orientação está muito clara para toda a equipe, o foco é a manutenção do cliente, colocando ferramentas que tragam uma utilização mais consciente como a coparticipação, por exemplo, e agregando produtos no longo prazo. Quando falamos de preço de venda, tem todo um cenário competitivo, que é muito importante observarmos para fazermos qualquer movimento de preço e os últimos meses mostraram um crescimento muito consistente do volume de vendas, a curva de tendência superpositiva, inclusive no Direto que nos dá mais alegria ainda, pautada em toda essa base de quase 40 mil corretores que temos apoiando a distribuição. Isso nos dá bastante segurança que a estratégia está correta e que esse tem que continuar sendo o drive tanto da equipe comercial quanto da equipe de atendimento ao cliente. Obrigada.

### **Mauricio Cepeda (Credit Suisse)**

Muito obrigado Raquel e Bottas. Está claríssimo.

### **Operador**

A próxima pergunta foi encaminhada pela Webcast pelo Henrique Navarro – Santander.

“Quando vocês acham que a sinistralidade de Saúde vai estabilizar? Esse nível deve ser acima ou abaixo da sinistralidade histórica da SulAmérica?”

**Raquel Giglio (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)**

Henrique, obrigada pela pergunta. Acho que aqui tem uma boa parte da resposta que já foi dada no contexto para a Giovanna e para a Maria Eugênia que é: ainda estamos vivendo um momento de pandemia, isso não acabou, ainda estamos longe de uma imunidade de rebanho em função de todos esses números de vacinação que temos visto, uma penetração ainda muito baixa e números de internação de COVID-19 bastante altos, então está longe da gente entrar numa nova normalidade. Outro ponto que eu também mencionei na outra resposta é: todo mundo repensou a sua relação com o autocuidado nesse período, então acho que nesse sentido, o viés é absolutamente positivo de que as pessoas vão se cuidar mais e então, tendem a ter uma saúde melhor, tendem a utilizar o benefício de forma correta, tendem a utilizar os canais digitais, que expandiram muito ao longo da pandemia, para fazer esse tipo de atendimento, canais digitais que tem uma resolutividade alta então, tudo isso dá um contexto bastante positivo da nova relação com a utilização do produto Saúde. Acho que esse era o ponto que eu gostaria de colocar.

**Operador**

A próxima pergunta foi encaminhada pela Webcast pelo Eduardo Nishio – Brasil Plural.

“Poderiam nos dar uma ideia da sinistralidade da Paraná Clínicas?”

**Raquel Giglio (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)**

Olá, tudo bem? Paraná Clínicas flutua por volta de 73% no ano de 2020 e, mais do que isso, têm dado excelentes insights e contribuído muito com a lógica do cuidado coordenado então, fizemos questão de blindar toda a equipe da Paraná Clínicas para aprendermos com eles e ter essa troca de conhecimento que é absolutamente fundamental. Outro ponto importante é que mais de 70% das consultas iniciais e muitas delas feitas com clínico geral dos beneficiários da Paraná Clínicas são realizadas dentro dos próprios centros clínicos, isso abre a boca do funil e dá um potencial de conhecimento do seu beneficiário no momento zero, para você colocar ele na jornada correta de cuidado, linha de cuidado, programa de saúde e etc. Isso vai muito de encontro a tudo o que a gente está fazendo no cuidado coordenado, tanto a avenida de verticalização virtual como com essa semi verticalização que temos na Paraná Clínicas, apoiada com cuidado terciário em prestadores parceiros, são absolutamente complementares.

“Este documento é uma transcrição com adaptações textuais feitas para facilitar a leitura e entendimento dos discursos nele contidos. O texto depende da qualidade do áudio e da clareza discursiva dos palestrantes, por isso conta com adaptações que aumentam a legibilidade e coerência sem afetar os ideais discursivos dos participantes.

Declarações sobre eventos ou resultados futuros estão baseadas em suposições e análises feitas pela SulAmérica (“Companhia”), representando exclusivamente expectativas de sua administração em relação ao futuro do negócio e ao contínuo acesso a recursos para financiar o plano de negócios da Companhia. Entretanto, os resultados reais da Companhia e de suas controladas dependem, substancialmente, de mudanças nas condições de mercado, regras governamentais, pressões da concorrência, do desempenho do setor e da economia brasileira, entre outros fatores, e podem diferir significativamente daqueles indicados ou implícitos nestas declarações.

Esta transcrição e seu conteúdo são de propriedade da Companhia e, portanto, não devem ser reproduzidas ou disseminadas em sua totalidade ou parcialmente, sem o consentimento da SulAmérica.”