

## Transcrição da Teleconferência – Q&A – 3T22

### Operador

Senhoras e senhores, iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas. A nossa primeira pergunta vem do Samuel Alves – BTG Pactual.

### Samuel Alves (BTG Pactual)

Bom dia a todos, bom dia Ricardo, Reinaldo, Juliana e demais diretores. São duas perguntas do nosso lado, que são majoritariamente do mesmo tema. A primeira é sobre PEONA, um pouco mais específico sobre essa provisão. Houve uma reversão grande na PEONA no terceiro trimestre, nas nossas contas, algo na ordem de R\$350 milhões. Queria confirmar com vocês: tem algum evento que explique isso mesmo com o crescimento de receita trimestre a trimestre? A segunda pergunta, também está em parte relacionada com a própria PEONA. Quando olhamos a sinistralidade, excluindo a PEONA, notamos um aumento de sinistralidade caixa trimestre contra trimestre. A pergunta é mais para entender as razões desse aumento, se foi um mix de procedimentos ou uma questão mais relacionada à frequência. Muito obrigado.

### Reinaldo Amorim (Vice-Presidente de Finanças, Riscos e Compliance)

Obrigado pela pergunta. Temos que lembrar um ponto bastante importante em relação a PEONA. A PEONA compõe uma parcela das nossas provisões técnicas e é relativa à provisão daqueles sinistros que são ocorridos, mas ainda não avisados a Companhia. E, uma segunda parcela bastante relevante de sinistros, são aqueles que já foram avisados à Companhia pelos prestadores ou segurados - no caso de reembolso - mas que ainda não foram liquidados, mas estão registrados dentro da linha do contas a pagar, da provisão de sinistros e eventos a liquidar. A análise precisa ser feita no total da provisão, somando esses dois componentes, uma análise segregada de um desses componentes vai trazer a velocidade eventualmente de comunicação ou mesmo do processo de regulação e pagamento junto aos prestadores, que seguem um calendário pré-estabelecido. Então, temos que ter em mente que, em média, um sinistro de saúde é pago entre 3 e 4 meses após o sinistro ocorrido e ele é comunicado a Companhia pelo prestador em torno de 2, 2 meses e meio após esse sinistro ser ocorrido. Então, a minha sugestão para você é que você some sempre a PEONA mais a PSL e olhe o que chamamos de total de provisão técnica (IBNP - total de sinistros ocorridos e não pagos). Dessa forma, você pode observar que o nosso total de provisão técnica cresceu do segundo trimestre para o terceiro trimestre. A provisão de saúde cresceu quase R\$150 milhões de um trimestre para o outro, o que faz sentido e é consistente com a sua observação de crescimento de carteira. A sazonalidade de uso observada nesses dois trimestres é um pouco parecida tanto no segundo trimestre quanto no terceiro trimestre, mas tivemos uma gestão ainda melhor desse sinistro no terceiro trimestre, o que ajuda esse aumento não ter sido tão relevante. Então, para te responder de maneira pragmática, não há nenhum efeito de impacto específico sobre a provisão ou qualquer alteração de metodologia ou aceleração observada no período. Sobre a segunda parte da sua pergunta, sobre a sinistralidade caixa: não adianta olharmos a sinistralidade do caixa da Companhia porque isso tem uma relação direta com o calendário de pagamento de prestadores. Como eu disse, esse volume de sinistros pagos, que sai do caixa da Companhia nesse trimestre, está relacionado a ocorrências do primeiro e do segundo trimestre, na maior parte das vezes, mas inclusive tem ocorrências de anos anteriores, então é uma análise que fica muito distorcida. A Companhia foca, e eu sugiro que o mercado também foque da mesma forma, na análise por competência, que é a maneira com que a gente precisa registrar as nossas demonstrações financeiras.

### **Samuel Alves (BTG Pactual)**

Perfeito, Reinaldo. Muito obrigado. Vamos analisar as duas provisões técnicas em conjunto. Obrigado.

### **Operador**

A próxima pergunta vem de Vinicius Ribeiro – UBS.

### **Vinicius Ribeiro (UBS)**

Pessoal, bom dia a todos e obrigado pelo espaço. São duas perguntas que ficam um pouco no tema de sinistralidade. A primeira é com base nas negociações, pedidos de preço, comportamento de frequência, medidas que vocês comentaram durante a apresentação. Vocês esperam uma retomada de sinistralidade a níveis pré-COVID-19 em algum momento em 2023? Ou seria algo mais para frente ou até, talvez, não faça parte do *base case* da Companhia? A segunda pergunta é um follow-up sobre um tema que discutimos em outros trimestres, que é tanto a sinistralidade quanto a rentabilidade de produtos *midticket*. Quando vocês lançaram o Direto, vocês comentavam que a expectativa era ter um sinistro igual ou um pouco melhor do que o normal da Companhia. Entendemos que tem uma série de *moving parts* associados à pandemia, mas como que tem se comportado a rentabilidade desses produtos à medida que continua crescendo? Mais uma vez, obrigado pelo tempo.

### **Juliana Caligiuri (Vice-Presidente de Saúde e Odonto)**

Oi, Vinicius. Juliana aqui. Obrigada pela pergunta. A sinistralidade é uma recuperação longa. Não vou passar *guidance*, mas entendemos que ela vai se recompor na medida que vamos conseguindo reajustar os preços, tanto da carteira quanto da venda nova e à medida que vamos controlando melhor os custos. Não tem mecanismos muito rápidos para você fazer esse movimento, os reajustes, como vocês sabem, levam os aniversários das negociações das carteiras e a contenção do sinistro também tem um prazo mais alongado. Então, o que vemos é essa inflexão nesse momento, o que parece um ponto positivo, começando a ver uma redução suave, estamos falando ainda de 88% de sinistralidade, o que é bastante elevada, mas para atingir a pré-pandemia, acreditamos que ainda vai levar algum tempo. Inclusive, continuaremos fazendo reajustes de preço importantes em clientes e carteiras que estejam ainda muito deteriorados. Sobre o *midticket*, ele continua apresentando uma sinistralidade melhor, mais positiva *versus* outros produtos. Aqui, tem uma composição tanto do mix de venda nova, quando é uma carteira nova e crescente, ela tem uma oxigenação maior do que demais carteiras, porque tem uma proporção de venda nova muito significativa na carteira. Então, ainda não concluímos que já está maduro o suficiente para afirmar que será uma sinistralidade muito inferior, mas, por ora, após 5 anos do lançamento do primeiro Direto, vendo essa carteira crescer, ainda continuamos bastante positivos de que é um mecanismo de um melhor controle de sinistralidade. A expectativa é bastante positiva, mas tem ainda uma maturação para acontecer nesta carteira.

### **Vinicius Ribeiro (UBS)**

Perfeito Juliana, obrigado pelas respostas.

### **Operador**

A próxima pergunta vem de Mauricio Cepeda – Credit Suisse.

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

Oi, pessoal. Bom dia. Obrigado pelo espaço. Minha pergunta tem um pouco a ver com a pergunta anterior. Eu entendi que tem uma boa perspectiva, pelo menos preliminar, de que o Direto possa

ter uma sinistralidade menor, mas pensando de uma forma um pouco mais ampla em termos de *downgrade* de planos, a primeira pergunta seria: o que vocês estão sentindo comercialmente, principalmente no corporativo, em termos de *downgrade* de planos? Também gostaria de saber se, eventualmente, mesmo vocês negociando preços um pouco menores, poderia haver, por outro lado, uma perspectiva também de uma sinistralidade melhor. Obrigado.

#### **Juliana Caligiuri (Vice-Presidente de Saúde e Odonto)**

Oi Cepeda. Obrigada pela pergunta. O *downgrade* é natural em um momento em que temos reajustes muito altos, inflação muito alta e as empresas ainda se recuperando de um pós-pandemia. Acho que tem vários mercados com impactos significativos pós-pandêmicos, não só saúde. Não vemos isso de uma maneira expressiva, não tem sido um mecanismo dos clientes manterem planos de saúde fazendo *downgrades* massivos, tanto é que a nossa carteira continua crescendo, e continua crescendo muito no nosso produto especial - que é o produto médio, um pouco acima - e também crescemos em *midticket*. Então, não vemos uma substituição, uma canibalização desses mundos e sim uma alavanca de crescimento de carteira pelo *midticket*. Porém, é natural que alguns clientes façam *downgrades* ou procurem soluções mais custo-efetivas e, por isso, que achamos também que o Direto teve uma atração bastante importante além de termos feito algumas ações. Eu já vou falar de um tema que provavelmente apareceria, mas para conter o sinistro, fizemos algumas ações, por exemplo, de *capitation*, em que escolhemos algumas redes de medicina diagnóstica, ambulatorial e específicas e fizemos o transbordo de volume para essas redes para conseguir ter uma negociação mais competitiva e vemos muita atração em vários clientes de se alinhar a esse tipo de movimento visando uma sinistralidade menor. Acho que a preocupação com a sinistralidade menor, todo mundo está, mas não necessariamente entendem que o mecanismo é o *downgrade*. Vimos outros mecanismos que são tão eficientes quanto e que permitem continuar com um produto com uma maior qualidade, maior amplitude, etc. Acreditamos que, no longo prazo, com o crescimento do *midticket*, a gente muda o nosso *ticket* médio, obviamente, quanto maior o *midticket* for proporcionalmente a nossa carteira, ele vai diminuir um pouco o nosso *ticket* médio, mas, em contrapartida, temos o maior controle de sinistro e uma sinistralidade mais saudável. Essa é a tese, e que tem se comprovado até aqui, como eu disse, 5 anos depois, a tese ainda está super sólida.

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

Perfeito, Juliana. Obrigado.

#### **Operador**

A próxima pergunta vem de Leandro Bastos – Citi.

#### **Leandro Bastos (Citi)**

Bom dia, pessoal. São duas perguntas também. Vocês falaram agora sobre *downgrades*, só para pegar esse ponto. À medida que os reajustes também vão evoluindo na base, vocês estão identificando essa demanda por ajuste de rede? Vocês até comentaram agora do *capitation* de laboratório, é uma frente que vem ganhando tração e vocês estão trabalhando? Se vocês puderem comentar um pouco mais.

A segunda pergunta, pegando aqui o comentário do lançamento do Direto Mais com cobertura nacional em setembro/22, se vocês puderem falar: o que vocês estimam de mercado endereçável para o produto e como vocês vem observando a aceitação no canal desde então? Obrigado.

#### **Juliana Caligiuri (Vice-Presidente de Saúde e Odonto)**

Obrigada Leandro. O ajuste de rede é uma ferramenta constante e natural em um processo de gestão em um produto de saúde, mas obviamente que ele também é um ponto de desconforto, principalmente no conforto de capilaridade para o beneficiário. O que percebemos é que os estipulantes e, principalmente, as maiores empresas que entendem a dinâmica do sinistro e da complexidade da sinistralidade, veem esse mecanismo como um mecanismo possível desde que não impacte a qualidade para os beneficiários, e esse é o nosso princípio também. Nenhum movimento de *capitation* ou de qualquer outro modelo que construímos impactou a qualidade, só impactou eventualmente a capilaridade - no caso do *capitation* de medicina diagnóstica, não impactou nem nisso, ampliamos o número de unidades que tínhamos com as redes que foram as ganhadoras da nossa concorrência, então, mantivemos uma cobertura geográfica bastante expressiva - mas, sim, gera um pouco de desconforto nos beneficiários, gera barulho quando não é bem entendido o movimento e, por isso, as empresas têm pedido para fazermos movimentos nesse sentido, mas obviamente reforçando uma comunicação muito clara, reforçando um *change management* importante na gestão dos beneficiários porque senão isso pode causar bastante atrito entre o estipulante e o beneficiário. Temos aprendido muito nessa jornada e melhorado o nosso processo para fazer ações como essa de maneira efetiva, mas gerando o mínimo de impacto e atrito com os beneficiários. Vejo uma tendência desse tipo de movimento ganhar tração tanto no Direto - porque já fizemos um produto com uma rede muito mais restrita - quanto em achar mecanismos de melhor controle de custo e sinistro e efetividade e qualidade, com uma rede específica em especialidades específicas. Sobre o Direto Mais, estamos muito animados com os primeiros resultados, estamos com mais de mil vendas em menos de 1 mês de produto, o que é bem positivo se eu comparo com a performance de outros Diretos. O mercado de São Paulo é um mercado com muito potencial, falávamos em 50, 60 mil vidas em 3, 4 anos de *midticket*, acreditamos que talvez esse seja o potencial de chegar nos próximos 3, 4 anos, mas é um produto muito novo, tem um aprendizado nosso também porque ele é nacional e é bem diferente dos demais Diretos, que eram só regionais. O Direto Mais tem um mecanismo de gestão de saúde e de acompanhamento da jornada por médicos em multicanais digitais, que é muito importante da gente validar, e o médico sendo uma parte central do modelo. Eu acho que ainda tem um aprendizado para concluirmos se ele vai ser o modelo que se perpetua e permanece na nossa estratégia, mas estamos apostando muito nesse caminho. Acho que esse produto muda a lógica do relacionamento entre médico, paciente, hospital e plano de saúde e acho que ele triangula ou é até um quadrado de *players* que estamos tentando articular e orquestrar de uma maneira efetiva. Então, expectativas muito positivas, mas ainda muito cedo para te dar uma resposta.

### Leandro Bastos (Citi)

Está ótimo, muito obrigado. Bom dia.

“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.”