DocuSign Envelope ID: 82F1C238-0096-4E6D-85CB-5064E71151C4

Care Plus
Part of Bupa

CARE PLUS MEDICINA ASSISTENCIAL LTDA.

CNPJ Nº 02.725.347/0001-27

ANS - nº 37.995-6

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Temos a satisfação em apresentar o Relatório da Administração e as Demonstrações Financeiras da Care Plus Medicina Assistencial Ltda. ("Care Plus"), referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021, acompanhado do relatório dos auditores independentes.

Sobre a Care Plus

Há quase três décadas no mercado brasileiro, nossa empresa dedica-se a cuidar do bem mais precioso das pessoas, a vida.
Somos a maior operadora de saúde em nosso nicho de mercado no Brasil, atendendo aproximadamente 1.000 empresas e cuidando de mais de 140 mil beneficiários dos produtos Medicina e Odontologia.
Prezamos por acolhimento, cuidado e segurança, pois sabemos que nossos beneficiários merecem ter a melhor jornada e também a melhor experiência em saúde.

Sobre a Bupa

Desde 2016, a Care Plus é uma empresa do Grupo Bupa, operadora britânica de planos de saúde e odontológicos que iniciou a sua operação no Reino Unido em 1947. É considerada uma das maiores no segmento de saúde, com mais de 31 milhões de beneficiários, presente em mais de 190 países e com acesso a cerca de 1,2 milhões de provedores de saúde distribuídos por todo o mundo.
O propósito da Bupa define tudo o que é feito aos seus clientes. Uma busca contínua no aprimoramento de seus processos, permitindo oferecer serviços de alta qualidade a milhões de pessoas e acesso aos mais diversos cuidados com a saúde.
Os lucros globais da Bupa são totalmente reinvestidos nas diversas operações ao redor do mundo, beneficiando nossos clientes hoje e no futuro.
Atualmente, o Grupo emprega mais de 85.000 pessoas em países como Reino Unido, Austrália, Espanha, Polônia, Chile, Nova Zelândia, Hong Kong, Turquia, EUA, Brasil, México, Oriente Médio, dentre outros.
Para a Bupa, a opinião do colaborador é fundamental. Por isso, realizamos de forma periódica, pesquisas de engajamento para compreender como os colaboradores se sentem trabalhando no Grupo e o que acham dos produtos e serviços disponibilizados aos beneficiários pela empresa. Este *feedback* é fundamental para melhorarmos a experiência do colaborador com a empresa e, consequentemente, a experiência de todos os nossos clientes.
Compreendemos a importância e a responsabilidade de participar da história de vidas de tantas pessoas. **Corajoso, Atencioso e Responsável** são valores que vivenciamos diariamente. Agradecemos nossos clientes por confiarem em nosso propósito de **ajudar as pessoas a viverem vidas mais longas, saudáveis, felizes e criando um mundo melhor**.

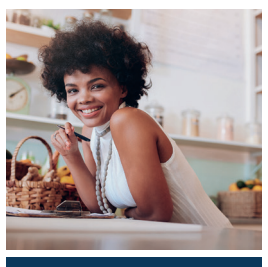
A Care Plus e a pandemia

Antes mesmo da pandemia causada pela Covid-19 ser decretada no Brasil, nossa empresa já havia definido um plano de ação que protegia a saúde dos colaboradores e priorizava o cuidado ao beneficiário.
Desta forma, desde 2020 nossos times estão trabalhando remotamente, permitindo que cuidássemos da segurança deles e de seus familiares. Esta forma de trabalho evita que o vírus seja propagado em nosso país.
Desde o primeiro minuto da pandemia da Covid-19, nossa prioridade foi evitar qualquer impacto na assistência aos nossos beneficiários. Por este motivo, inúmeras ações foram implementadas e/ou ajustadas durante a pandemia, tais como: atendimento com a equipe de relacionamento virtual, extensão da parceria com prestadores credenciados para consultas via telemedicina, envio dos documentos para solicitação de reembolso 100% digital, dentre outras.
Vale ressaltar que a Care Plus foi a primeira empresa a proporcionar atendimento via telemedicina no Brasil, antes mesmo da Covid-19 chegar ao mundo. Uma inovação de extrema importância para nossos mais de 140 mil beneficiários.

A prevenção e o bem-estar

Acreditamos que o engajamento com foco no indivíduo ajuda as pessoas a viverem melhor, reduzindo os riscos com a saúde e consequentemente, aumentado a expectativa de vida.
Investimos constantemente em programas de prevenção e bem-estar, cujo objetivo é proporcionar uma melhor qualidade de vida aos nossos beneficiários, bem como, uma melhor saúde física e mental.
A seguir, elencamos alguns dos programas de saúde disponibilizados aos nossos clientes:

PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE DOENÇAS CARDIOVASCULARES
Promove saúde e previne doenças através de mudanças no estilo de vida



MENTAL HEALTH
Novo modelo de atendimento focado no equilíbrio emocional

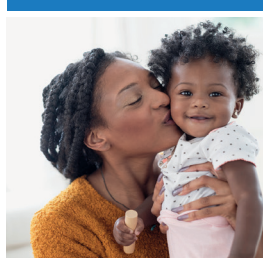
MOMMY CARE
Apoio e acompanhamento para gestantes

ATENÇÃO PRIMÁRIA
Acompanhamento médico multidisciplinar

CUIDADO DA FAMÍLIA
Auxilia crianças e jovens com diagnósticos como transtorno do espectro autista e Síndrome de Down

ORIENTAÇÃO MÉDICA E PEDIÁTRICA 24H
Orientação médica especializada por telefone.

CHECK UP DO VIAJANTE
A segurança que você precisa para aproveitar viagens internacionais



NUTRICIONISTA À DISTÂNCIA
Informações gerais de nutrição e alimentação

TELEPSICOLOGIA
Acesso a psicólogos para terapia online

A tecnologia

Todos sabemos da importância da tecnologia em nossas vidas, seja para possibilitar mais conforto e produtividade como também para trazer segurança e novas oportunidades para o cuidado com a saúde.
Na Care Plus, o investimento em tecnologia é extremamente alto. Prioridade constante da empresa.
Em 2021, mantivemos o foco na privacidade e proteção dos dados de nossos clientes e beneficiários, bem como, na segurança da informação, proporcionando uma melhor experiência em todas as nossas plataformas tecnológicas. Aperfeiçoamos nossos sistemas, visando agilidade na utilização do plano de saúde e trouxemos inovações pioneiras, como o lançamento de uma plataforma *e-commerce* para comercialização de planos odontológicos individuais.
Ainda no campo da inovação, a Care Plus foi pioneira em nosso país a proporcionar a experiência de um atendimento de saúde virtual completo com a possibilidade da realização de exames físicos, entre eles, a ausculta dos batimentos cardíacos e pulmonar, a aferição de temperatura, a otoscopia, os sons do abdômen, dentre outros, no conforto e segurança da sua residência. Trata-se do dispositivo Tytocare, que é disponibilizado para todas as beneficiárias que participam do programa preventivo gestacional chamado "Mommy Care".
Também lançamos nossa plataforma própria para atendimentos virtuais, possibilitando consultas médicas e psicológicas *on-line* aos beneficiários, 24 horas por dia, durante os sete dias da semana.

A opinião de nosso cliente é muito importante

A Care Plus tem uma área exclusivamente focada na experiência de todos os seus "*stakeholders*". Realizamos pesquisas diariamente, objetivando apurar a opinião e nível de satisfação com nossos produtos, serviços e processos.
Utilizamos a metodologia "*Net Promoter Score*" – NPS. Essa métrica, que é utilizada por diversas empresas em todo o mundo, tem como objetivo medir a satisfação e a lealdade dos clientes em relação aos serviços e produtos disponibilizados por uma determinada organização.
Soluções criativas e produtos de cuidados de saúde, só são possíveis face à parceria e proximidade com clientes e parceiros. Esta relação se traduz no atendimento humanizado, personalizado e exclusivo aos gestores de benefícios e no suporte individualizado a seus colaboradores.
Temos como objetivo, focar cada vez mais no relacionamento, de forma a manter níveis elevados de satisfação.
Neste ano, a Care Plus registrou um NPS relacional de 78% (77% em 2020), considerado como um padrão de excelência.

Nosso futuro

Alinhado a estratégia da Bupa, 2022 será mais um ano de alto investimento em inovação e tecnologia, com foco no crescimento orgânico e inorgânico da empresa.
Cuidado e acolhimento continuarão sendo nossas prioridades ao longo deste ano. Até porque com um propósito forte e intenso como o nosso, temos de ser impecáveis com o bem mais precioso das pessoas, a vida.
Para os exercícios seguintes, continuaremos focados em medidas de análise e controle das despesas com a utilização do plano de saúde, sem que isto afete nossa principal característica, que é a do acolhimento ao beneficiário e do atendimento de excelência.
Continuaremos também revendo medidas de maior controle em relação às despesas administrativas com o intuito de manter o equilíbrio econômico, independentemente de ações sazonais de mercado.

Desempenho Econômico-financeiro

Nossas principais métricas financeiras nos permitem manter o foco em desempenho e sustentabilidade a longo prazo. Além disso, incluem receita, lucro, lucro estatutário antes dos impostos, geração líquida de caixa e solvência.
Em 2021, continuamos apresentando um resultado positivo e encerramos o ano com uma excelente performance. Alcançamos um faturamento de R$ 1.316 milhões, que significou um crescimento de 14% em relação ao ano anterior. Notamos uma curva ascendente no custo médico e odontológico, impulsionada por um significativo número de procedimentos não realizados nos anos anteriores em decorrência da quarentena imposta pela pandemia da Covid-19.
Apuramos uma sinistralidade de 72% (62% em 2020) no período em análise. O resultado líquido apurado foi de R$ 81,4 milhões, 27% menor que no ano anterior.
Executamos todas as etapas previstas do nosso planejamento estratégico, cujo objetivo principal é o de ter o cliente ao centro e à frente de tudo o que fazemos. Estamos concentrados em entregar uma experiência excepcional, crescendo em segmentos e áreas geográficas cuidadosamente escolhidas, bem como, em negócios que são complementares ao plano de saúde.

Capacidade financeira

Nossa solidez econômica foi mantida, juntamente com os recursos aplicados em ativos considerados de baixo risco. Além disso, nossa capacidade financeira assegura o compromisso de manter todos os títulos classificados até o seu vencimento.

Política de destinação de lucros

No curto prazo, a Care Plus tem a intenção de reter parte substancial dos seus lucros e eventuais excedentes de capital, de maneira que possa manter o investimento contínuo no crescimento de suas operações, sem deixar de atender aos requerimentos de capital regulatório.
No decorrer do ano foram distribuídos aos acionistas, a título de dividendos e juros sobre o capital próprio, o montante de R$ 123 milhões (R$ 60,5 em 2020).

Governança

Temos o Conselho de Administração, responsável por aprovar diversos atos dos administradores, o Comitê de Auditoria e o Comitê de Riscos. Ambos respondem ao Conselho de Administração e são responsáveis por fiscalizar, revisar e aprovar atos tomados pelos Diretores na gestão dos negócios.

Principais investimentos realizados

Em 2021, continuamos a investir em tecnologia e inovação, com o objetivo de melhorar nossa performance e o atendimento aos nossos beneficiários, com recursos provenientes de nossas reservas financeiras livres. Investimentos importantes vem sendo feitos pelo Grupo para prevenção e segurança da informação e em relação à proteção e privacidade de dados.

Para ajudar nosso país

Temos a responsabilidade social como prioridade em nossa empresa, pois é nossa obrigação contribuir para a construção de uma sociedade consciente em preservar o meio ambiente.
Em 2021, dentro de nossa política de CRS (Programa de Responsabilidade Social Corporativa), foram doados R$ 1,9 milhões a projetos sociais que beneficiaram, principalmente, a comunidade na qual estamos inseridos.

Agradecimento

Agradecemos o empenho dos nossos colaboradores e, principalmente, a confiança dos nossos clientes. Também agradecemos a parceria de nossos corretores e prestadores de serviços que nos permitiram entregar serviços diferenciados e, acima de tudo, de alta qualidade.

A Administração.
Barueri, 18 de março de 2022.

BALANÇOS PATRIMONIAIS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021 E 2020 - *(Em milhares de Reais)*

	2021	2020
Ativo circulante	**626.669**	**507.420**
Disponível	**101**	**10.857**
Realizável	**626.568**	**496.563**
Aplicações financeiras	**574.128**	**454.634**
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	197.088	146.507
Aplicações livres	377.040	308.127
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	**798**	**361**
Contraprestação pecuniária a receber	798	361
Créditos a receber de prestação de serviços à saúde	147	23
Créditos tributários e previdenciários	33.455	22.706
Bens e títulos a receber	14.217	14.454
Despesas de comercialização diferidas	3.823	4.385
Ativo não circulante	**363.081**	**423.817**
Realizável a longo prazo	**116.658**	**144.111**
Aplicações livres	88.098	117.222
Despesas de comercialização diferidas	-	2.102
Ativo fiscal diferido	23.686	23.189
Depósitos judiciais e fiscais	4.874	1.598
Imobilizado	**17.197**	**19.636**
Imobilizado de uso próprio	17.197	19.636
Não hospitalares / odontológicos	17.197	19.636
Intangível	**229.226**	**260.070**
Total do ativo	**989.750**	**931.237**

	2021	2020
Passivo circulante	**250.212**	**204.858**
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	**123.839**	**85.337**
Provisão para remissão	653	284
Provisão de eventos / sinistros a liquidar para SUS	344	288
Provisão de eventos / sinistros a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais	40.316	17.181
Provisão para eventos ocorridos e não avisados	82.527	67.584
Débitos de operações de assistência à saúde	**4.147**	**7.802**
Comercialização sobre operações	4.147	7.802
Tributos e encargos sociais a recolher	**11.001**	**5.497**
Débitos diversos	**111.226**	**106.222**
Passivo não circulante	**66.384**	**39.657**
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	**169**	**124**
Provisão para remissão	169	124
Provisões	**63.898**	**38.128**
Provisões para tributos diferidos	34.415	24.810
Provisão para ações judiciais	29.483	13.318
Débitos diversos	2.317	1.405
Patrimônio líquido	**673.154**	**686.722**
Capital social	530.782	502.766
Reservas	**142.372**	**183.956**
Reservas de lucros	142.372	183.956
Total passivo	**989.750**	**931.237**

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS

Exercícios Findos em 31 de Dezembro de 2021 e 2020 - *(Em milhares de Reais, exceto o lucro líquido por quotas)*

	2021	2020
Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde	**1.316.364**	**1.157.485**
Receitas com operações de assistência à saúde	1.352.545	1.188.044
Contraprestações líquidas	1.352.545	1.188.044
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da Operadora	(36.181)	(30.559)
Eventos indenizáveis líquidos	**(944.273)**	**(721.846)**
Eventos conhecidos ou avisados	(929.330)	(717.602)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	(14.943)	(4.244)
Resultado das operações com planos de assistência à saúde	**372.091**	**435.639**
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde	2.028	182
Outras despesas operacionais	**417**	**(6.609)**
Programa de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças	(3.179)	(3.518)
Provisão para perdas sobre créditos	3.596	(3.091)
Resultado bruto	**374.536**	**429.212**
Despesas de comercialização	(96.978)	(90.166)
Despesas administrativas	(183.601)	(170.209)
Lucro antes das receitas e despesas financeiras	**93.955**	**168.837**
Resultado financeiro líquido	**30.371**	**8.145**
Receitas financeiras	40.673	14.382
Despesas financeiras	(10.302)	(6.237)
Resultado patrimonial	**-**	**(1.365)**
Despesas patrimoniais	-	(1.365)
Resultado antes dos impostos e participações	**124.327**	**175.618**
Imposto de renda	(13.061)	(29.448)
Contribuição social	(5.528)	(10.329)
Impostos diferidos	(9.107)	(6.795)
Participação sobre o lucro	(15.200)	(17.410)
Resultado líquido	**81.432**	**111.635**
Quantidade de quotas	**530.782**	**502.766**
Lucro líquido por quota – R$	**0,15**	**0,22**

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES

Exercícios Findos em 31 de Dezembro de 2021 e 2020 - *(Em milhares de Reais)*

	2021	2020
Resultado líquido	**81.432**	**111.635**
Outros resultados abrangentes	-	-
Imposto de renda e contribuição social	-	-
Resultados abrangentes total	**81.432**	**111.635**

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Exercícios Findos em 31 de Dezembro de 2021 e 2020 - *(Em milhares de Reais)*

	Capital social	Reserva de lucros	Lucros acumulados	Patrimônio líquido
Saldos em 1º de janeiro de 2020	**477.217**	**132.870**	**-**	**610.087**
Aumento do capital em 30/12/2020 - 41ª alteração do contrato social	25.549	-	-	25.549
Juros sobre o capital próprio em 31/05/2020 - reunião de sócios	-	(10.869)	-	(10.869)
Distribuição de dividendos em 7/8/2020 - reunião de sócios	-	(35.000)	-	(35.000)
Juros sobre o capital próprio em 30/12/2020 - 39ª alteração do contrato social	-	(14.680)	-	(14.680)
Lucro líquido do exercício	-	-	111.635	111.635
Distribuição do resultado:				
Transferência para reserva de lucros	-	111.635	(111.635)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2020	**502.766**	**183.956**	**-**	**686.722**
Aumento do capital em 31/05/2021 - 42ª alteração do contrato social	10.890	-	-	10.890
Aumento do capital em 31/12/2021 - 44ª alteração do contrato social	17.126	-	-	17.126
Juros sobre o capital próprio em 31/05/2021 - reunião de sócios	-	(10.890)	-	(10.890)
Distribuição de dividendos em 30/06/2021 - reunião de sócios	-	(30.000)	-	(30.000)
Distribuição de dividendos em 31/10/2021 - reunião de sócios	-	(65.000)	-	(65.000)
Juros sobre o capital próprio em 31/12/2021 - 44ª alteração do contrato social	-	(17.126)	-	(17.126)
Lucro líquido do exercício	-	-	81.432	81.432
Proposta para distribuição do resultado:				
Transferência para reserva de lucros	-	81.432	(81.432)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2021	**530.782**	**142.372**	**-**	**673.154**

DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA - MÉTODO DIRETO - Exercícios Findos em 31 de Dezembro de 2021 e 2020

(Em milhares de Reais)

	2021	2020
Atividades operacionais		
(+) Recebimento de planos de saúde	1.355.964	1.185.509
(+) Resgate de aplicações financeiras	1.029.282	1.012.935
(+) Recebimento de juros de aplicações financeiras	32.309	10.304
(-) Pagamentos a fornecedores / prestadores de serviço de saúde	(954.215)	(643.327)
(-) Pagamento de comissões	(91.904)	(90.166)
(-) Pagamento de pessoal	(113.231)	(127.968)
(-) Pagamento de pró-labore	(4.071)	(989)
(-) Pagamento de serviços de terceiros	(6.306)	(124.087)
(-) Pagamento de tributos	(55.238)	(30.559)
(-) Pagamento de contingências (cíveis / trabalhistas / tributárias)	(3.799)	(980)
(-) Aplicações financeiras	(1.091.966)	(1.132.028)
(-) Outros pagamentos operacionais	(10.935)	(17.853)
Caixa líquido das atividades operacionais	**85.891**	**40.791**

	2021	2020
Atividades de investimentos		
(-) Pagamento de aquisição de ativo imobilizado - outros	(1.647)	(7.894)
(-) Mútuos concedidos	-	(7.000)
(+) Recebimento de mútuos	-	12.186
Caixa líquido das atividades de investimentos	**(1.647)**	**(2.708)**
Atividades de financiamento		
(+) Integralização de capital	28.016	25.549
(-) Outros pagamentos da atividade de financiamento	(123.016)	(60.549)
(-) Pagamento de dividendos	(95.000)	(35.000)
(-) Pagamento de juros sobre capital próprio	(28.016)	(25.549)
Caixa líquido das atividades de financiamento	**(95.000)**	**(35.000)**
Variação de caixa e equivalentes de caixa	**(10.756)**	**3.083**
Caixa - saldo inicial	10.857	13.940
Caixa - saldo final	101	10.857
Ativos livres no início do exercício	**425.349**	**312.545**
Ativos livres no final do exercício	**465.138**	**425.349**

DIRETORIA

LUIZ ROBERTO FONSECA DE CAMARGO
Presidente

EMMANUEL JOSÉ ROMAN
Diretor Financeiro

THIAGO DE LIMA E SILVA
Controller

CONTADOR

ISAO YASUKAWA
CRC – 1SP100774/O-9

O conjunto completo das Demonstrações Financeiras, do exercício findo em 31 de dezembro de 2021 com o relatório dos auditores independentes, emitido em 18 de março de 2022 sem qualificação, encontra-se disponível em nosso site www.careplus.com.br/resultados financeiros, conforme as determinações da ANS.

DocuSigned by:
Gazeta de S.Paulo
Assinado por: JORNAL GAZETA SP LTDA:04735364000170
CPF: 29513948889
Data/Hora da Assinatura: 22/03/2022 19:28:57 BRT
ICP Brasil
5146939EFE414F8FAB3A7733135E2CCF