



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 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, conseqüentemente, 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.

Desse modo, 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 conseqüentemente, aumentando 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:

Grid of health programs: PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE DOENÇAS CARDIOVASCULARES, MENTAL HEALTH, MOMMY CARE, ATENÇÃO PRIMÁRIA, CUIDADO DA FAMÍLIA, ORIENTAÇÃO MÉDICA E PEDIÁTRICA 24H, CHECK UP DO VIAJANTE, NUTRICIONISTA À DISTÂNCIA, TELEPSICOLOGIA.

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.

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".

Além disso, 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.

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, 16 de março de 2022.

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

Table with columns for 2021 and 2020, detailing assets (ativo) and liabilities (passivo) including items like circulante, disponível, realizável, and total do ativo/passivo.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS

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

Table showing income statement details for 2021 and 2020, including contra-empresas, despesas, resultados líquidos, impostos, and lucro líquido por quota.

DEMONSTRAÇÕES DOS RESULTADOS ABRANGENTES

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

Table showing comprehensive results for 2021 and 2020, including resultado líquido, impostos, and resultados abrangentes totais.

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

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

Table showing equity changes for 2021 and 2020, including saldos em 1º de janeiro, aumentos de capital, e distribuição de dividendos.

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

(Em milhares de Reais)

Table showing cash flow details for 2021 and 2020, categorized into atividades operacionais, investimentos, and financiamento.

DIRETORIA

LUIZ ROBERTO FONSECA DE CAMARGO Presidente

EMMANUEL JOSÉ ROMAN Diretor Financeiro

THIAGO DE LIMA E SILVA Controler

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.

