

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

31 DE DEZEMBRO DE 2019

Senhores Sócios,

Atendendo às disposições legais, a Administração da Esmale Assistência Internacional de Saúde Ltda., operadora de planos de saúde, constituída sob a natureza jurídica de sociedade por quotas de responsabilidade limitada, com sede e foro na Rua Dr. José Milton Correia, 110, Poço, Maceió/AL, inscrita no CNPJ sob o nº 37.135.365/0001-33, com registro na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS sob o nº 39480, apresenta-lhes, a seguir, o Relatório da Administração concernente aos negócios societários realizados durante o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2019, como segue:

(1) O exercício social de 2019 foi marcado por investimentos transformadores. No cumprimento de nossa missão institucional continuamos com nossas ações voltadas ao bem-estar de nossos beneficiários, colaboradores, credenciados e fornecedores de bens e serviços, primando pela excelência no atendimento, buscando novas parcerias. Ultrapassamos a casa dos 30 anos de existência no segmento de medicina de grupo. Trabalhamos diuturnamente, quer na nossa matriz, nesta cidade de Maceió, quer em nossas filiais, para consecução de nossos objetivos sociais.

(2) No decurso do exercício social findo desenvolvemos ações voltando-nos em especial à ampliação da empresa no Planalto Central, com a implementação de políticas de crescimento, de modernização tecnológica e do aparato administrativo, através de projetos modernos e inovadores de valoração da capacitação de pessoas sem perder de vista os aspectos sustentáveis.

(3) No planalto Central, ampliamos a nossa Carteira, implementando políticas para aumento do nosso número de beneficiários através da comercialização de novos produtos com registros na ANS, através de contratos coletivos por adesão e coletivos empresariais.

Central de atendimento 24h
Campina Grande - PB - (83) 2101-7222 .. João Pessoa - PB - (83) 2106-7333
Maceió - AL - (82) 2123-7333 .. Demais Localidades - 0800-723-7337
www.smilesaude.com.br

Rua Dr. José Milton Correia, 110 - Poço
Maceió/AL - CEP.: 57025-100 .. CNPJ.: 37.135.365/0001-33

10

(4) Visando a ampliação da rede de atendimento, com destaque ao projeto rede própria, em 16 de agosto de 2018, adquirimos 95% (noventa e cinco por cento) das partes do Hospital João Paulo II, com sede e foro na Av. Eurípedes Tavares, 362, Centro, João Pessoa/PB, e no exercício social do ano findo ampliamos o atendimento dos "Centros Médicos Smile Saúde", criando mais uma filial na cidade de João Pessoa/PB, ampliando assim o funcionamento na sede da Operadora e na filial da cidade de João Pessoa/PB. Nos centros médicos os nossos beneficiários podem realizar consultas e exames de laboratório e imagens. A utilização de recursos próprios possibilitaram a aquisição do Hospital João Paulo II e na implantação desses centros médicos, objetivam melhoria nos resultados socioeconômicos, inclusive já refletindo positivamente no exercício social findo.

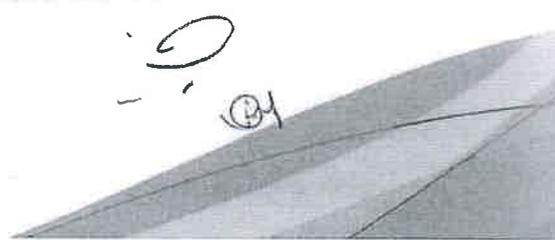
(5) No desenvolvimento de novas tecnologias, foi implantado e está em desenvolvimento o Smile Doctor, ferramenta de atendimento do médico. Com esse Sistema será possível atender aos pacientes da Operadora com muito mais rapidez e precisão. A plataforma proporciona ao médico várias ferramentas, tais como, pedidos de exame e procedimentos, receituário, atestados, visualização de resultado de exames e muito mais. O acesso ao Sistema se dá através do sítio <<http://doctor.smilesaude.com.br/>>.

(6) Ainda, como inovações tecnológicas, foi desenvolvido o Sistema de Nova Busca da Rede Credenciada, baseado nos melhores sistemas de busca existentes no mercado, contendo novas funcionalidades como, busca por especialidades, prestadores favoritos, últimas buscas, geolocalização etc. O acesso ao Sistema se dá através sítio <<https://www.smilesaude.com.br/rede-credenciada-smile/acesso.htm>>.

(7) Os serviços de agendamento de consultas, exames e procedimentos foram ampliados, inclusive por intermédio dos Centros Médicos Smile Saúde, e no atendimento direto no Hospital João Paulo II realizamos melhorias no nosso sistema de análise e liberação de procedimentos de alta complexidade (PAC), cirurgias e com utilização de órteses, próteses e materiais especiais (OPME). Nossos canais de comunicação, como Site, Chat Online, Central 24 horas, Fale Conosco e Mídias Sociais, URA, aplicativos Mobile nas plataformas iOS, android, entre outros, dão resposta rápida e segura aos beneficiários.

Central de atendimento 24h
Campina Grande - PB - (83) 2101-7222 .. João Pessoa - PB - (83) 2106-7333
Maceió - AL - (82) 2123-7333 .. Demais Localidades - 0800-723-7337
www.smilesaude.com.br

Rua Dr. José Milton Correia, 110 - Poço
Maceió/AL - CEP.: 57025-100 .. CNPJ.: 37.135.365/0001-33



(8) Estamos dando continuidade ao Programa de Planejamento Estratégico visando à modernização da nossa empresa, colhendo frutos na melhoria do atendimento e na alta estima dos nossos colaboradores, minimizando o custo com impressões em papel, visando a melhoria do ecossistema e a sustentabilidade.

(9) A Ouvidoria em pleno funcionamento tem balizado suas ações com ênfase na condução do processo de eficácia e agilidade nas respostas às solicitações dos usuários, sendo dada ampla divulgação desse organismo interno e suas formas de acesso pelos muitos canais de comunicação à disposição dos nossos beneficiários.

(10) No exercício social em comento foram desenvolvidas ações e políticas de captação de novos beneficiários, fazendo crescer a carteira de beneficiários da nossa Operadora.

(11) Nos aspectos econômicos, os negócios societários no exercício findo de 2019, assim como em exercícios anteriores apresentaram superavit, como demonstrado às contas do patrimônio líquido. Em razão disso, em assembleia de sócios será deliberado, nos termos da legislação vigente, a distribuição de parte desse superavit entre esses sócios e reinvestimento de parte desse resultado positivo nos negócios societários, com ênfase na rede própria.

(12) A nossa Operadora declara possuir capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento os títulos e valores mobiliários, classificados na categoria mantidos até o vencimento, bem como os débitos e operações de assistência à saúde, tributos e encargos sociais, empréstimos, financiamentos, fornecedores de bens e serviços e demais compromissos demonstrados às contas próprias do passivo, na peça contábil do seu balanço geral encerrado em 31 de dezembro de 2019.

Maceió, 31 de dezembro de 2019.

Dr. Frederico Valente Coelho
Diretor-Presidente

WR1