

## Índice

---

### 5. Gerenciamento de riscos e controles internos

5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos	1
5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado	8
5.3 - Descrição - Controles Internos	12
5.4 - Programa de Integridade	14
5.5 - Alterações significativas	20
5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos	21

### 10. Comentários dos diretores

10.1 - Condições financeiras/patrimoniais	22
10.2 - Resultado operacional e financeiro	40
10.3 - Efeitos relevantes nas DFs	41
10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases	42
10.5 - Políticas contábeis críticas	43
10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs	45
10.7 - Coment. s/itens não evidenciados	46
10.8 - Plano de Negócios	47
10.9 - Outros fatores com influência relevante	49

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

**(a) se o emissor possui uma política formalizada de gerenciamento de riscos, destacando, em caso afirmativo, o órgão que a aprovou e a data de sua aprovação, e, em caso negativo, as razões pelas quais o emissor não adotou uma política**

Em 1 de maio de 2017, a Diretoria Executiva e o Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* da Companhia aprovaram a sua Política de Gestão de Riscos ("Política de Riscos"), retificada e ratificada pelo Conselho de Administração em 09 de fevereiro de 2018, que é aplicável à Companhia e às suas controladas.

A Política de Riscos tem por objetivo assegurar a melhor prática de gestão de riscos na Companhia, considerando a sua estratégia, processos, pessoas e ativos, e é revisada semestralmente pela alta administração da Companhia. A próxima revisão deverá ocorrer em abril de 2018, e a expectativa da Companhia é que o prazo de revisão passe a ser anual.

A Política de Riscos da Companhia foi elaborada com base em recomendações metodológicas mundialmente reconhecidas, sendo elas o Modelo COSO ERM (Comitê das Organizações Patrocinadoras, Enterprise Risk Management), o Modelo COSO RAP (Comitê das Organizações Patrocinadoras, Risk Assessment in Practice) e a Norma ABNT NBR ISO 31.000 (Gestão de Riscos — Princípios e Diretrizes).

**(b) os objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos, quando houver, incluindo:**

O objetivo da Política de Riscos é o de estabelecer regras para a Gestão de Riscos Corporativos, buscando reduzir os níveis de exposição a perdas pela Companhia. Por meio dos Procedimentos de Gestão Integrada de Riscos, parte integrante da Política de Riscos, visa-se fornecer e indicar as diretrizes, responsabilidades, mecanismos e procedimentos internos para a gestão de fatores de riscos inerentes aos seus negócios, de maneira a monitorar e mitigar tais riscos de forma eficaz.

**(i) os riscos para os quais se busca proteção:**

Os riscos corporativos para os quais se busca proteção são classificados nos seguintes grupos de natureza distinta:

- **Estratégico:** Possível impacto decorrente de decisões, investimentos indevidos e falta de capacidade de resposta às mudanças no ambiente, ou de publicidade negativa sobre práticas e/ou negócios da organização;
- **Conformidade:** Possível impacto originário do descumprimento de leis/regulamentos, ou processos movidos por clientes ou contrapartes, ou denúncias;
- **Operacional:** Possível impacto decorrente de problemas operacionais, como falhas nos controles internos; e
- **Financeiro:** Possível impacto derivado de divulgações de demonstrações financeiras não confiáveis ou enganosas.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

Por sua vez, as classificações acima se desdobram nas seguintes subcategorias:

Estratégico		Conformidade		Financeiro	
(II) Aderência as Regras	(VI) Incentivo e Desempenho	(XI) Tributário / Fiscal	(XV) Cível	(XVIII) Despesas Administrativas	(XX) Custo
(III) Sucessão	(VII) Reputação e Imagem	(XII) Ambiental	(XVI) Penal	(XIX) Investimento	
(III) Concorrência e Mercado	(VIII) Subscrição	(XIII) Regulamentação	(XVII) Trabalhista	Operacional	
(IV) Planejamento e Orçamento	(IX) Inovação Tecnológica	(XIV) Reajustes de Planos (Individual e Coletivo)			
(V) Satisfação do Cliente	(X) Sinistro			(XXI) Segurança da Informação	(XXII) Saúde e Segurança

- I. **Aderência às Regras:** Irregularidade no atendimento aos requerimentos do negócio (propósito, missão, visão, código de condutas, políticas e procedimentos);
- II. **Sucessão:** Dificuldades na identificação, contratação e/ou retenção de talentos devido à inexistência de mecanismos adequados (plano de cargos, carreira e remuneração);
- III. **Concorrência e Mercado:** Ações da concorrência que estabeleçam e sustentem vantagens competitivas em relação à Companhia ou aspectos associados às necessidades de mercado que possam impactar a realização de negócios;
- IV. **Planejamento e Orçamento:** Definição e acompanhamento do orçamento com base em critérios e premissas inadequadas à realidade da Companhia e/ou manipulação/alteração indevida das informações de orçamento previamente aprovadas;
- V. **Satisfação do Cliente:** Situações que impliquem diretamente reclamações (formais ou informais) e/ou que comprometam o acesso à saúde por parte dos usuários;
- VI. **Incentivo e Desempenho:** Definição de incentivos de curto prazo, tendo em vista as características de longo prazo do Grupo, que podem não estar alinhados às expectativas e aos objetivos estratégicos;
- VII. **Reputação e Imagem:** Degradação da reputação e imagem da Companhia perante a sociedade (clientes, funcionários, parceiros, fornecedores, órgãos reguladores e investidores);
- VIII. **Subscrição:** Situação econômica adversa que contrarie tanto as expectativas da sociedade no momento da elaboração de sua política de subscrição quanto a estimativa das provisões técnicas. Também envolve a probabilidade de que os eventos a serem pagos pela Operadora de Planos de Saúde, em um período futuro, sejam maiores que o montante de contraprestações a ser recebido. (IN 14 - ANS);
- IX. **Inovação Tecnológica:** Desenvolvimento e acompanhamento de inovações que não atendam as diversas áreas e necessidades de atuação do Grupo ou ausência de inovação tecnológica para acompanhamento de um mercado competitivo onde a Companhia está inserida;
- X. **Sinistro:** Gastos/despesas relacionadas a eventos em que os usuários de plano de saúde necessitam de um atendimento. Representa a materialização do risco, causadora de perdas financeira;
- XI. **Tributário/Fiscal:** Procedimentos tributários e fiscais não adequadamente tratados ou em desacordo com a legislação em vigor, levando a incremento do passivo fiscal;

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

- XII. **Ambiental:** Práticas ambientais não adequadas ou em desacordo com a legislação em vigor levando ao surgimento/incremento do passivo ambiental;
- XIII. **Regulamentação:** Ausência de controles para assegurar que a Companhia esteja de acordo com as regulamentações vigentes (governo e órgãos reguladores) levando à ocorrência de multas, sanções, processos judiciais e dificuldade/impossibilidade de operar de forma regular;
- XIV. **Reajustes de Planos (Individual e Coletivo):** Impacto negativo no reajuste (aumento menor do que o regulamentado) em consequência de mudanças regulamentares e/ou descumprimento de premissas do processo de reajuste;
- XV. **Cível:** Condutas inadequadas e/ou em desacordo com a legislação vigente, expondo a Companhia a contingências;
- XVI. **Penal:** Atividades realizadas em violação às normas penais estabelecidas pelo poder legislativo;
- XVII. **Trabalhista:** Práticas trabalhistas não adequadas ou em desacordo com a legislação em vigor levando ao surgimento/incremento do passivo trabalhista;
- XVIII. **Despesas Administrativas:** Registro inadequado de gastos sem o devido vínculo com o negócio (saúde e odontologia) da empresa;
- XIX. **Investimento:** Ações de alocação de recurso que comprometam o nível de retorno do investimento à Companhia;
- XX. **Custo:** Registro de gastos sem a devida apropriação/classificação de forma correta conforme critérios estabelecidos pelos Pronunciamentos Contábeis;
- XXI. **Segurança da Informação:** Acesso não autorizado a dados e informações, definição inadequada de parâmetros de segurança e informações críticas não protegidas contra divulgação; e
- XXII. **Saúde e Segurança:** Atividades nocivas à saúde e à segurança dos funcionários e comunidade que expõem a companhia a processos de órgãos legais.

### (ii) os instrumentos utilizados para proteção

Após a identificação dos riscos e a classificação nas categorias descritas no item 5.1(b)(i) acima, a Companhia realiza a avaliação e priorização dos riscos. Esta etapa tem como objetivo avaliar a assertividade das análises e a efetividade das possíveis ações preventivas e reativas a serem tomadas.

Nesta etapa, os riscos são avaliados pela Companhia de acordo com a sua probabilidade e impacto de materialização, vulnerabilidade, velocidade do impacto, assertividade e efetividade das ações preventivas e reativas, sendo enquadrados em uma matriz de riscos. Após a identificação e avaliação dos riscos, a Companhia inicia o processo para definir as opções estratégicas e tratativas necessárias para endereçar os riscos.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

Os responsáveis pela definição dos planos de ação são os Diretores/Superintendentes das diferentes áreas, com o assessoramento da Área Corporativa de Gestão de Riscos. Trimestralmente, a Diretoria Executiva avalia a assertividade dos planos de ação definidos e prazos. O Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* acompanha o resultado do follow-up e faz questionamentos à Área de Riscos, quando necessário. Durante esse processo, a Companhia possui as seguintes possibilidades de resposta para cada risco:

- **Aceitar:** A alta administração concorda em enfrentar o risco, se e quando ele se materializar. Um plano de solução, ou contingência pode ser desenvolvido para essa eventualidade. Estratégia utilizada quando não é possível ou prático responder ao risco, ou uma resposta não se justifica pela importância do risco;
- **Compartilhar:** Corresponde a alocar de maneira mais assertiva a responsabilidade do risco identificado entre as áreas organizacionais da Companhia;
- **Transferir:** Transferir a responsabilidade para terceiros (por exemplo, no risco de incêndio, onde o custo do sinistro poderia ser transferido para Seguradoras);
- **Rejeitar:** Está relacionada a uma ação que elimina totalmente a fonte de um risco específico;
- **Mitigar:** A mitigação dos riscos reduz a probabilidade e/ou o impacto de um evento de risco adverso para um limite aceitável pela Companhia.

Somente a Diretoria Executiva, em conjunto com o Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance*, pode deliberar sobre a aceitação de um risco. O Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* é presidido por Conselheiro de Administração Independente e cabe a este reportar ao Conselho de Administração, quando necessário.

As Áreas de Negócio são responsáveis por colocar em prática os planos de ação elaborados pelos Diretores/Superintendentes. As Áreas de Negócios também são responsáveis pela gestão contínua dos riscos e exploração de oportunidades de aprimoramento de controles internos, propagando uma cultura de desenvolvimento dos processos, sistemas e controles de TI no suporte ao atingimento das metas e objetivos estratégicos da Companhia.

Por sua vez, a Gerência de Riscos tem a responsabilidade de averiguar, mensalmente, a implantação e manutenção dos planos de ação associados aos riscos, assim como auxiliar na definição e acompanhamento de indicadores de riscos (quando implementados) para o negócio da Companhia.

A Diretoria de Auditoria, Riscos e *Compliance*, órgão que compõe a estrutura não estatutária de governança da Companhia, nomeia o responsável pela Área Corporativa de Gestão de Riscos para acompanhar o desenvolvimento dos planos de ação. Esse responsável deverá manter o status das ações atualizado, por meio da captação de informações com as áreas de negócio relevantes.

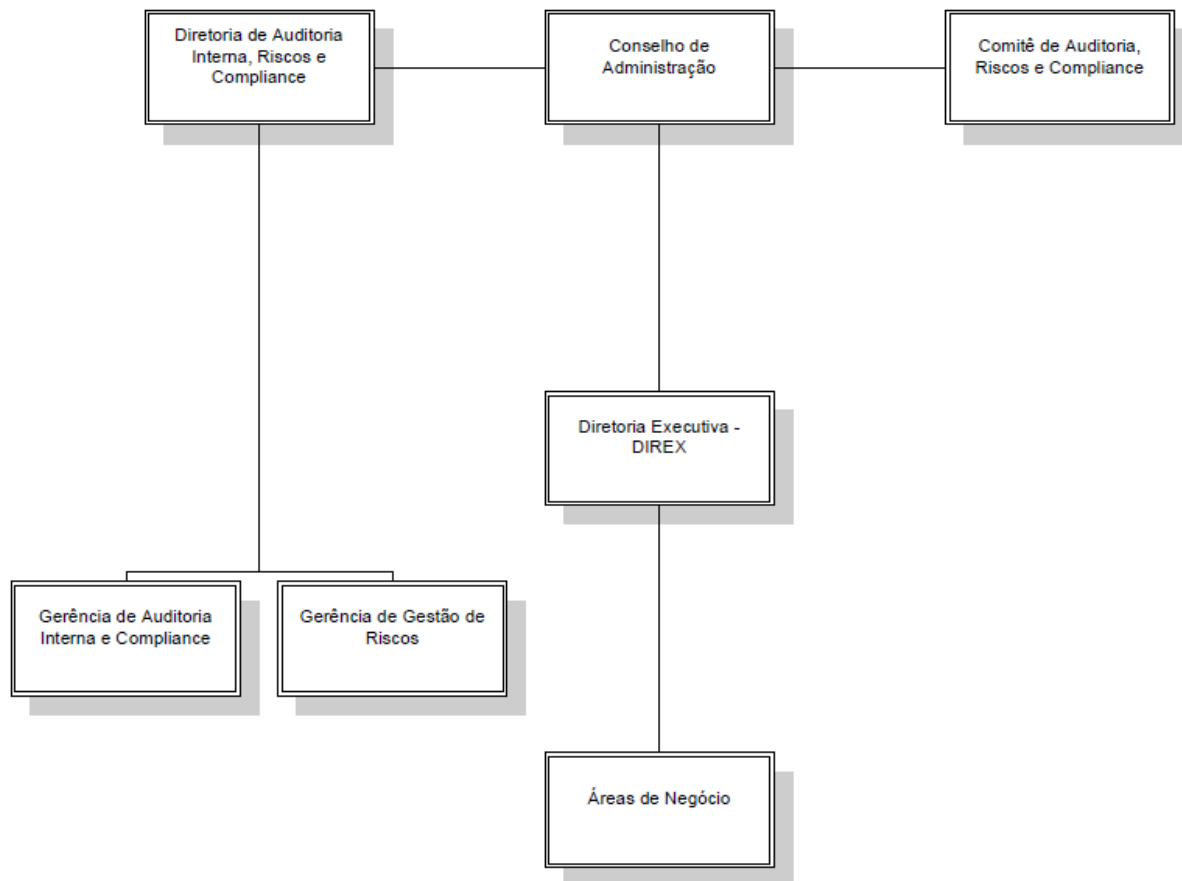
Periodicamente, as Áreas de Negócio da Companhia, conforme o caso, devem comunicar os status das suas ações preventivas e reativas ao responsável pelos planos de ação. Os responsáveis devem encaminhar, mensalmente, status dos planos para a Gerência de Riscos, salvo demanda especial (exemplo: Oriundas do Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance*, Presidência Executiva, Conselho de Administração, Gerência de Riscos). Após a consolidação dos status, a Gerência de Riscos deve encaminhar trimestralmente as informações ao Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance*.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

### (iii) estrutura organizacional de gerenciamento de riscos

A estrutura organizacional de gerenciamento de riscos da Companhia é multidisciplinar e conta com a participação do Conselho de Administração; e, ainda, das seguintes estruturas não estatutárias: (i) Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance*; (ii) Diretoria de Auditoria, Riscos e *Compliance*; (iii) Gerência de Auditoria Interna e *Compliance*; (iv) Gerência de Riscos; (v) Áreas de Negócios; e (vi) Diretoria Executiva-DIREX.

A estrutura organizacional do gerenciamento corporativo de riscos está apresentada a seguir:



O Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* é o órgão máximo que: (i) revisa e submete à aprovação do Conselho de Administração a proposta do Apetite a Risco da Companhia; e (ii) analisa a estrutura e a matriz de Riscos da Companhia e sugere melhorias.

As Áreas de Negócio do Grupo, como 1ª linha de defesa, são responsáveis pela gestão contínua dos riscos e exploração de oportunidades propagando uma cultura de desenvolvimento dos processos, sistemas e controles de TI no suporte ao atingimento das metas e objetivos estratégicos da Companhia.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos

A Gerência de Gestão de Riscos Corporativos que, como 2ª linha de defesa:

- **Quanto à estrutura:**

- (i) Define a Estrutura de Gestão de Riscos Corporativos da Companhia;
- (ii) Executa a estratégia de Gestão de Riscos Corporativos;
- (iii) Avalia e monitora as exposições de risco, podendo requerer informações adicionais;
- (iv) Apoia o Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* na avaliação contínua da Estrutura da Gestão de Riscos Corporativos; e
- (v) Mantém uma base atualizada com os registros de perda que se materializarem na Companhia.

- **Quanto à avaliação de eventos:**

- (i) Suporta a alta administração (Presidência, Vice-Presidência, Superintendências e Diretorias) e áreas de negócios na identificação de Riscos Corporativos;
- (ii) Assessoria a alta administração na proposição do Apetite a Risco e escalas de avaliação de Impacto;
- (iii) Assessoria os Responsáveis pelo Risco na avaliação de criticidade dos Riscos Corporativos e no direcionamento das Respostas aos Riscos (aceitar, mitigar, rejeitar, transferir e compartilhar).

- **Quanto ao reporte:**

- (i) Consolida as informações dos Riscos Corporativos, e reporta periodicamente à alta administração e ao Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* o cenário de exposição da Companhia.

A Área de Gestão de Riscos faz, ainda, o acompanhamento do cumprimento dos planos de ação junto às Áreas de Negócio e presta assessoramento a elas. Apresenta também a posição deste controle para a Diretoria Executiva (DIREX) e Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance*.

A responsabilidade da Auditoria Interna consiste em expressar uma opinião profissional, objetiva e independente sobre a eficiência e a eficácia do ambiente de controle interno e das operações das empresas da Companhia, apresentando recomendações que visem suprir as eventuais deficiências detectadas ou possíveis melhorias identificadas no âmbito das auditorias efetuadas.

A atividade de Auditoria Interna é estabelecida pelo Conselho de Administração e acompanhada pelo Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance*. As responsabilidades da atividade de auditoria interna são definidas pelo Conselho de Administração e pelo Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance* como parte de seu papel de supervisão.

O Diretor Corporativo de Auditoria, Riscos e *Compliance* se reporta, funcionalmente, ao Conselho de Administração e, administrativamente, acerca de operações diárias, ao Presidente Executivo.

A Presidência Executiva e a Diretoria de Auditoria, Riscos e *Compliance* aprovam o estatuto da atividade de auditoria interna. O plano anual de auditoria interna com base em riscos também é aprovado pela Diretoria Executiva e pelo Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance*, que é presidido por membro do Conselho de Administração.

A Auditoria Interna da Companhia não possui vínculo hierárquico e nem funcional com as demais áreas da Organização, estando subordinada ao Conselho de Administração.

**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos****(c) a adequação da estrutura operacional e controles internos para verificação da efetividade da política de gerenciamento de riscos**

A Companhia acredita que consegue monitorar os riscos inerentes aos seus negócios de maneira eficaz, exercendo a priorização das atividades de avaliação de riscos, por meio de um planejamento de demandas validado pelo seu Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance*, pela Diretoria Executiva e pela Diretoria de Auditoria, Riscos e *Compliance*. A Companhia acredita, ainda, que sua estrutura operacional e de controles internos é adequada para conferir razoável segurança em seus processos e demonstrações financeiras.

O Diretor Corporativo de Auditoria, Riscos e *Compliance* tem como objetivo avaliar continuamente a estrutura de gestão de riscos, modificando-a, quando preciso, para utilizar as melhores práticas de mercado, revisão do apetite ao risco ou fluxo de comunicação dos riscos da Companhia. Nesse sentido, a estrutura operacional de controles internos desenvolvida na Companhia permite monitorar e avaliar periodicamente os principais riscos relacionados aos seus negócios e os impactos possíveis nas operações ou nas demonstrações financeiras.



**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado****(a) Política formalizada de gerenciamento de riscos de mercado destacando, em caso afirmativo, o órgão que a aprovou e a data de sua aprovação, e, em caso negativo, as razões pelas quais o emissor não adotou uma política**

Não possui uma política formalizada de gerenciamento de riscos de mercado. A Companhia possui, entretanto, uma normativa para realizar investimentos com seu estoque de capital ("Normativa de Investimento"). Esse direcionamento foi aprovado pela Diretoria Estatutária da Companhia em 07 de maio de 2017. Acreditamos que a Normativa de Investimentos conta com medidas que auxiliam a Companhia a gerenciar certos riscos contidos no item 4.2. deste Formulário de Referência, nomeadamente a flutuação da taxa de juros e o cálculo das provisões que são base para constituição de reserva para o ativo garantidor.

**(b) objetivos e estratégias da política de gerenciamento de riscos de mercado**

A Normativa de Investimento possui as seguintes premissas: (i) investir a integralidade dos investimentos no segmento de renda fixa e de baixo risco; (ii) investir em ativos de liquidez imediata, de no máximo D+1; (iii) investir em instrumentos financeiros com desempenho bruto mínimo de 99,5% do CDI; (iv) investir em aplicações em instituições de primeira linha com limite individual de 35%, e até 10% em instituições de segunda linha, com limite individual de 5%; (v) a manutenção dos investimentos até o vencimento, salvo deliberações da Diretoria Executiva; (vi) Atendimento integral as normativas da ANS; e (vii) veto ao resgate antes do período de carência do IOF, salvo deliberações da Diretoria Executiva.

**(i) riscos de mercado para os quais se busca proteção**

Por meio da Normativa de Investimento, a Companhia busca se proteger de riscos relacionados à flutuação da taxa de juros e da constituição de reserva para o ativo garantidor.

**(ii) estratégia de proteção patrimonial (*hedge*)**

A Companhia não utiliza instrumentos para proteção patrimonial (*hedge*).

**(iii) instrumentos utilizados para proteção patrimonial (*hedge*)**

A Companhia não utiliza instrumentos para proteção patrimonial (*hedge*).

**(iv) parâmetros utilizados para o gerenciamento desses riscos**

- **Taxa de juros**

A Companhia avalia periodicamente se os investimentos que realizou estão de acordo com a sua Normativa de Investimento. Também realiza a subsunção de eventuais novos investimentos à Normativa de Investimento.

- **Constituição de reserva para os ativos garantidores**

Sobre a questão das provisões técnicas para ativos garantidores, a apuração das provisões técnicas é realizada mensalmente pela Diretoria de Atuária e Precificação e atualização da mensuração dos ativos garantidores são realizadas trimestralmente pela Diretoria de Controladoria de acordo com os critérios previstos no art. 2º da RN Nº 392. O quadro de provisões técnicas detalha a natureza das provisões e as composições das obrigações relacionadas com o SUS em razão das particularidades previstas na normativa.

O quadro de provisões técnicas utilizado para aplicação dos ativos garantidores deverá conter a validação e ciência, por e-mail, do contador, atuário e superintendente financeiro da Companhia.

**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado**

A Companhia acompanha mensalmente a rentabilidade dos recursos aplicados em Fundos de Investimentos dedicados ao setor de saúde suplementar, bem como o gerencia o fluxo de caixa no sentido de sempre deixar uma folga financeira para eventuais urgências que necessitem de dispêndio imediato de capital.

**1) Procedimentos de aplicação**

Os procedimentos de aplicações atenderão as premissas, aos critérios previstos na tabela de segmentação e limites dos instrumentos financeiros da Companhia e as diretrizes definidas no gerenciamento de riscos. Serão segmentados em Ativos Garantidores e Ativos Livre em virtude das particularidades inerentes de cada processo.

**a. Ativos Garantidores**

No intervalo de três dias úteis anteriores a validação do quadro de provisões técnicas com a definição do valor da aplicação, a área Financeira apresentará as lâminas de resultados dos Fundos de Investimentos Dedicados Conveniados com um resumo de desempenho e sugestão de aplicação. A superintendência financeira analisará os resultados e levará para aprovação de acordo com o quadro de alçadas das aplicações em Ativos Garantidores:

**Alçadas para Aplicações em Ativos Garantidores**

<b>Faixa de Valores</b>	<b>Aprovador</b>
Até R\$ 5,0 MM	Diretor de Finanças e Investimentos
De R\$ 5,0 MM a R\$ 50,0 MM	Superintendente Financeiro
Acima de R\$ 50,0 MM	Presidente

(MM) Milhões

**b. Ativos Livres**

Mensalmente, após a apuração da disponibilidade de caixa para investimentos em instrumentos financeiros, a área Financeira cotará as alternativas de investimentos, no mínimo três, em CDBs, Compromissas e Títulos do Tesouro, bem como apresentará as lâminas de resultados dos Fundos de Investimentos em Renda Fixa com um resumo de desempenho e sugestão de aplicação através dos formulários de cotação. Abaixo o quadro de alçadas para aprovação das aplicações em Ativos Livres:

**Alçadas para Aplicações em Ativos Livres**

<b>Faixa de Valores</b>	<b>Aprovador</b>
Até R\$ 5,0 MM	Diretor de Finanças e Investimentos
De R\$ 5,0 MM a R\$ 50,0 MM	Superintendente Financeiro
Acima de R\$ 50,0 MM	Presidente

(MM) Milhões

Nos casos de vencimentos dos contratos de aplicações vigentes ou disponibilidade extraordinária de recursos, serão aplicados os mesmos procedimentos previstos para os saldos de geração de caixa livre para investimentos em instrumentos financeiros. Após a decisão, a área Financeira realizará o aporte instrumento financeiro selecionado, emitindo e registrando a nota de aplicação.

**2) Procedimentos de resgate e movimentação**

Os procedimentos de resgates e movimentações atenderão as premissas, aos critérios previstos na tabela de segmentação e limites dos instrumentos financeiros da Companhia e as diretrizes definidas no gerenciamento de riscos. Serão segmentados em Ativos Garantidores e Ativos Livre em virtude das particularidades inerentes de cada processo

**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado****a. Ativos Garantidores**

Os resgates e movimentações dos ativos garantidores serão realizados apenas nos ajustes de redução das provisões técnicas, após a validação do quadro de provisões técnicas, ou em casos de revisão da estratégia de distribuição entre Fundos de Investimentos Dedicados aprovada, exclusivamente, pela Diretoria Executiva. Após a decisão de resgate ou movimentação, a área Financeira prepara o Requerimento para resgate/movimentação específica de Títulos e Valores Mobiliários, definido pela ANS, para assinatura do representante legal homologado na Agência. Em seguida, a área de Relacionamento com a ANS protocola o pedido e monitora a devolutiva. Nos casos de deferimento, a área Financeira arquiva a confirmação, formaliza o resgate ou movimentação com as instituições financeiras, processa a operação no sistema e emite o extrato da operação. Nos casos de indeferimento, a área Financeira e Relacionamento com a ANS analisam os motivos e tratam as devidas soluções.

**b. Ativos Livres**

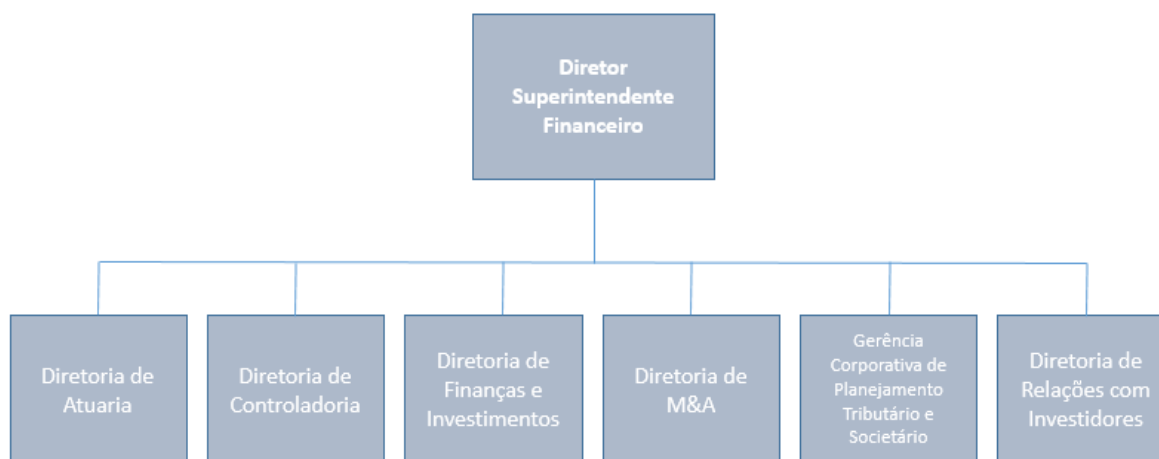
Os resgates e movimentações dos ativos livres serão realizados apenas nos vencimentos dos instrumentos financeiros ou em casos eventuais de solicitação da Diretoria Executiva para realização de investimentos orgânicos, aquisições, recomposição de caixa ou distribuição de dividendos aprovados nos devidos mecanismos societários. Nas situações que envolvem novas aplicações serão adotados os procedimentos previstos no item Procedimentos de Aplicações – Ativos Livres.

**(v) instrumentos financeiros com objetivos diversos de proteção patrimonial (*hedge*)**

A Companhia não opera instrumentos financeiros de qualquer gênero.

**(vi) estrutura organizacional de controle de gerenciamento de riscos**

Eventuais riscos de mercado são acompanhados diariamente pela Superintendência Financeira da Companhia. Acompanhamos diariamente notícias de mercado que porventura venham impactar bolsa de valores, decisões de políticas fiscais e política monetária do Governo Federal. A estrutura organizacional da Superintendência Financeira é composta conforme abaixo:



**5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado**

A Diretoria de Finanças e Investimentos é responsável pela elaboração do fluxo de caixa da Companhia e pela aplicação de seus recursos, conforme alçada exposta no item 1.b acima. Buscamos alternativas de investimento de renda fixa de baixo risco com as instituições financeiras nas quais temos relacionamento visando otimizar a relação de risco e retorno na aplicação do capital da Companhia respeitando a sua normativa de investimentos. As aplicações da Companhia são realizadas em certificados de depósitos bancários, operações compromissadas e investimentos em fundo de renda fixa. Caso haja alguma perspectiva de impacto negativo em nossas aplicações, o Diretor Superintendente Financeiro tem a prerrogativa, respeitando as alçadas, de propor eventuais mudanças dos ativos financeiros aplicados, desde que em acordo com a normativa de investimento.

No que tange ao ativo garantidor, a Diretoria de Atuária é responsável pelo cálculo das provisões técnicas e enviá-las a Controladoria, que, por sua vez, verifica o valor das aplicações dos fundos de investimento dedicados ao setor de saúde suplementar (ativos garantidores). Trimestralmente, a área de Controladoria informa a todos os envolvidos a necessidade (ou não) de fazer aplicações adicionais em Fundos de Investimentos de Renda Fixa dedicados ao setor de saúde suplementar. Caso haja necessidade de aplicações adicionais, a Diretoria de Finanças e Investimentos e o Diretor Superintendente Financeiro analisam as opções disponíveis com a melhor relação de risco/retorno para a Companhia.

**(c) adequação da estrutura operacional e controles internos para verificação da efetividade da política adotada**

Mensalmente, a área Financeira emitirá o Painel de Gestão dos Investimentos em Instrumentos Financeiros com uma análise detalhada da distribuição, riscos, vencimentos, rendimentos, desempenhos e resultados, abordando os aspectos mais relevantes do ambiente macroeconômico e garantindo alinhamento à Normativa de Investimento; assim como os recursos destinados à reserva para o ativo garantidor.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

### **(a) as principais práticas de controles internos e o grau de eficiência de tais controles, indicando eventuais imperfeições e as providências adotadas para corrigi-las**

A Companhia implementou e mantém controles internos de modo a fornecer aos seus acionistas maior segurança sobre a confiabilidade de suas demonstrações e demais informações financeiras, pautando-se, para tanto, em regras contábeis emitidas por órgãos e entidades nacionalmente reconhecidas. As demonstrações financeiras individuais e consolidadas são preparadas de acordo com as Normas Internacionais de Relatório Financeiro (IFRS) emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB) e também de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil (BR GAAP).

Ao menos anualmente, o Diretor Corporativo de Auditoria, Riscos e *Compliance* submete à Presidência Executiva, à Diretoria Executiva, ao Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance e ao Conselho de Administração um plano de auditoria interna para revisão e aprovação. O plano de auditoria interna é composto de um cronograma de trabalho, assim como requisitos orçamentários e de recursos para o ano fiscal/calendário seguinte. O plano de auditoria interna é desenvolvido com base na priorização do universo de auditoria, usando uma metodologia com base em riscos, incluindo a colaboração da alta administração e do Conselho de Administração.

Caso a Auditoria Interna da Companhia não possua conhecimentos ou habilidades específicas para determinado trabalho, cabe ao Diretor Corporativo de Auditoria, Riscos e *Compliance* contratar a consultorias de prestadores de serviços externos para suprir tais conhecimentos necessários ao desenvolvimento do trabalho através de consultorias.

Os trabalhos realizados tanto pela Auditoria Interna devem ser coordenados para assegurar adequada cobertura dos riscos e minimizar a duplicação de esforços. O Gerente de Auditoria Interna e *Compliance* é responsável por realizar treinamentos sempre que julgar necessário para discutir as atividades da Auditoria Interna e *Compliance* na Companhia.

Além disso, o Diretor Corporativo de Auditoria, Riscos e *Compliance* comunicará à alta administração e ao Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance sobre o programa de certificação de qualidade e melhoria da atividade de auditoria interna, incluindo os resultados das avaliações internas e externas contínuas conduzidas ao menos a cada cinco anos. Como o programa foi implementado em 2016, ainda não foram conduzidas avaliações dessa natureza.

O resultado dos trabalhos de auditoria interna e *compliance* originam planos de ação que são acompanhados mensalmente, para que seja verificada sua efetiva implementação. Adicionalmente, mantemos indicadores de controle que apontam se referidos planos estão dentro das metas definidas.

Os Diretores da Companhia acreditam na eficiência dos procedimentos e controles internos adotados para assegurar a qualidade, precisão e confiabilidade das demonstrações financeiras da Companhia. Por essa razão, as demonstrações financeiras da Companhia apresentam adequadamente o resultado de suas operações e sua situação patrimonial e financeira nas respectivas datas. Ainda, os Diretores não identificaram quaisquer tipos de imperfeições que possam comprometer as demonstrações financeiras da Companhia.

### **(b) as estruturas organizacionais envolvidas**

O Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance, presidido por um Conselheiro Independente, é o órgão máximo que monitora e avalia sistematicamente os controles internos da Companhia, tendo entre suas responsabilidades verificar, monitorar e aconselhar planos de remediação para riscos que possam impactar nas demonstrações financeiras.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - Controles Internos

A Companhia entende a necessidade de manter fortalecidos seus controles internos, tendo implantado, em meados de 2016, o Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance, que se reporta diretamente ao Conselho de Administração. A Companhia tem, ainda, em sua estrutura: (i) Área de Gestão de Riscos; (ii) Área de *Compliance*; (iii) Área de Auditoria Interna e (iv) Área Jurídica, que ajudam a consolidar os processos de controles internos.

O Conselho de Administração da Companhia é o órgão responsável pela aprovação das demonstrações financeiras que, conforme descrito no item "a" acima, conta com o apoio das demais estruturas organizacionais diretamente envolvidas no processo de monitoramento da eficácia do ambiente de controle da Companhia, acima citadas.

**(c) se e como a eficiência dos controles internos é supervisionada pela administração do emissor, indicando o cargo das pessoas responsáveis pelo referido acompanhamento**

A eficiência dos controles internos da Companhia é monitorada pelo Comitê de Auditoria, Riscos e *Compliance*, o qual tem reuniões mensais em seu cronograma e trimestralmente avalia as Demonstrações Financeiras antes do envio ao Conselho de Administração e, também, toma ciência dos Relatórios Gerenciais de Auditoria Interna e acompanhamento dos trabalhos da Área de Riscos.

O plano anual de auditoria é aprovado pelo Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance, pela Diretoria Executiva e pela Presidência Executiva e endossado pelo Conselho de Administração da Companhia. O orçamento do Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance é aprovado pelo Conselho de Administração, enquanto o orçamento da Diretoria de Auditoria, Riscos e *Compliance* é aprovado pela Presidência Executiva da Companhia. Os resultados dos trabalhos são apresentados periodicamente à alta administração da Companhia, ao Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance e às áreas auditadas.

**(d) deficiências e recomendações sobre os controles internos presentes no relatório circunstanciado, preparado e encaminhado ao emissor pelo auditor independente, nos termos da regulamentação emitida pela CVM que trata do registro e do exercício da atividade de auditoria independente**

Os Auditores Independentes identificaram como ponto de deficiência significativa nos controles internos a seguinte questão: ausência de prática de formalização de atas de reuniões da diretoria, comitê de auditoria e conselho de administração, indicando como recomendação a formalização de todas as reuniões ocorridas em atas controladas e enumeradas.

**(e) comentários dos diretores sobre as deficiências apontadas no relatório circunstanciado preparado pelo auditor independente e sobre as medidas corretivas adotadas**

No que diz respeito ao ponto reportado no item 5.3 "d", a Companhia informa que, no exercício de 2017, implantou a área de Diretoria de Governança e reforçou a área de Planejamento Tributário/Societário voltadas para elaboração, gestão e formalização das comunicações envolvendo os órgãos da administração (Conselho de Administração, Diretoria Estatutária, Comitês de Gestão e Comissões Técnicas). Ambas as áreas vem implementando uma série de iniciativas e controles para garantir a formalização dos assuntos discutidos no âmbito desses órgãos.

Com o propósito de garantir a retransmissão das deliberações tomadas nas reuniões da administração, cabe ressaltar que a Companhia realiza a comunicação com as áreas responsáveis pelos assuntos discutidos através de canais como: intranet, e-mail corporativo para grupos específicos de colaboradores relacionados a determinados temas, reuniões de desdobramento com os demais níveis hierárquicos da organização, informativos impressos disponíveis em murais nas diversas dependências físicas, aplicativos, entre outras ferramentas de comunicação.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

### **a. se o emissor possui regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificando, em caso positivo:**

A Política de Riscos da Companhia, descrita no item 5.1 acima, é voltada, dentre outros, à proteção de riscos de conformidade. Além disso, a Companhia possui políticas e procedimentos especificamente voltados para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, conforme descritos no item 5.4 (a) (i) abaixo.

### **i. os principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados e sua adequação ao perfil e riscos identificados pelo emissor, informando com que frequência os riscos são reavaliados e as políticas, procedimentos e as práticas são adaptadas**

Os principais mecanismos e procedimentos de integridade adotados pela Companhia são:

- **Código de Ética:** O Código de Ética da Companhia, aprovado pela Presidência Executiva em 1 de agosto de 2014 e sua atualização foi aprovada pelo Conselho de Administração em 09 de fevereiro de 2018, é aplicável a todos os empregados e colaboradores da Companhia. O Código de Ética tem por objetivo formalizar os princípios e as práticas éticas que regem os relacionamentos internos e externos da Companhia, bem como nortear a atuação dos seus empregados, reduzindo a subjetividade em relação às questões éticas e de conduta. O documento aborda, dentre outros, tópicos como a exatidão dos registros contábeis, remuneração e benefícios, conflito de interesses e interação com representantes comerciais e está em consonância com a legislação aplicável, incluindo o Regulamento do Novo Mercado, em vigor a partir de 2 de janeiro de 2018.
- **Política Anticorrupção:** A Política Anticorrupção, aprovada pelo Superintendente de Assuntos Estratégicos, pelo Vice-Presidente Comercial e pelo Presidente Executivo em 1 de fevereiro de 2017, é aplicável a todas as empresas da Companhia. A política tem por objetivo definir os valores, princípios e responsabilidade assumidos pela Companhia no combate à corrupção, e apresentar os principais aspectos da Lei nº 12.846/2013 sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública nacional ou estrangeira. Dentre outros assuntos, a Política Anticorrupção dispõe sobre os procedimentos para contratação de agentes públicos e ex-agentes públicos, bem como sobre os cuidados a serem tomados na relação com terceiros.
- **Política para Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflito de Interesses:** A Política para Transações com Partes Relacionadas e Demais Situações Envolvendo Conflito de Interesse, aprovada pelo Conselho de Administração da Companhia em 09 de fevereiro de 2018, visa assegurar que todas as decisões, especialmente aquelas relacionadas às transações com partes relacionadas e outras situações com potencial conflito de interesses envolvendo a Companhia, sejam tomadas tendo em vista os interesses da Companhia e de seus acionistas e, ainda, sejam conduzidas dentro de condições de mercado, prezando pelas melhores práticas de governança corporativa, revestidas da devida transparência. Esta Política aplica-se à Companhia e às suas controladas, devendo ser observada: (i) pelos acionistas da Companhia e de suas controladas; e (ii) por todos os administradores e suplentes da Companhia e de suas controladas, bem como seus respectivos cônjuges ou companheiros (as), filhos, filhos de seus cônjuges, de companheiros (as), e seus dependentes ou os de respectivos cônjuges, de companheiros (as).

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

- **Política de Segurança de Informação:** A Política de Segurança de Informação, aprovada pelo Superintendente de TI em 14 de julho de 2010 e atualizada em 15 de maio de 2017, é aplicável a todos os colaboradores e administradores da Companhia, especialmente aos colaboradores que lidam com os sistemas de informação, assim como a todas as pessoas que, de alguma forma, prestem serviços para a Companhia. O objetivo da política é descrever como prevenir e responder a uma variedade de ameaças aos sistemas de informação, tais como: acesso sem autorização, revelação, duplicação, modificação, apropriação, destruição, perda, abuso e ataques que visam tornar indisponível um determinado recurso.
- **Procedimento de Gestão Integrada de Riscos:** Tem por objetivo assegurar a melhor prática de gestão de riscos na Companhia, considerando a sua estratégia, processos, pessoas e ativos, e é revisado semestralmente pela alta administração da Companhia. A próxima revisão deverá ocorrer em abril de 2018 e a expectativa da Companhia é que o prazo de revisão passe a ser anual. O Procedimento de Gestão Integrada de Riscos da Companhia foi elaborado em conjunto com a consultoria Ernest Young e com base em recomendações metodológicas mundialmente reconhecidas, sendo elas o Modelo COSO ERM (Comitê das Organizações Patrocinadoras, Enterprise Risk Management) e a Norma ABNT NBR ISO 31.000 (Gestão de Riscos — Princípios e Diretrizes).
- **Condução de Treinamentos:** A Companhia realiza treinamentos sobre o Código de Ética e Canal de Denúncias aos seus funcionários durante o processo de integração. Além disso, a Companhia realiza campanhas ao longo do ano para reforçar temas específicos abordados durante os treinamentos. A Companhia não implementou um calendário de treinamentos periódicos para o ano de 2017. Em 2018, a Companhia pretende reforçar questões relacionadas a ética e condutas para seus colaboradores por meio de comunicados mensais por e-mail e aplicativo Meuhap, bem como por meio de cartazes disponibilizados trimestralmente em suas unidades.

**Canal de Denúncias:** A Companhia possui um Canal de Denúncias, denominado Programa Sentinela. O Programa Sentinela oferece cinco formas para empregados e colaboradores relatarem irregularidades, quais sejam: (i) formulário eletrônico disponível *online* no sítio eletrônico da Companhia; (ii) correio eletrônico (*e-mail*) com acesso exclusivo do setor de *Compliance*; (iii) carta endereçada ao setor de *Compliance*; (iv) linha telefônica com acesso exclusivo do setor de *Compliance*; ou (v) pessoalmente, a qualquer membro do setor de *Compliance*. O Programa Sentinela garante o anonimato e confidencialidade de todos os denunciantes.

Em 2017, a Companhia recebeu 107 denúncias pelo Canal de Denúncias, nenhuma relacionada a atos de corrupção. Após a apuração de cada denúncia, a Companhia verifica a possibilidade de implementar controles mitigatórios. Em 2018, a Companhia está considerando a contratação de uma empresa independente para gerir o seu Canal de Denúncias e quer expandir o acesso ao Canal de Denúncias para seus fornecedores e prestadores de serviço. Além disso, em 2018 a Companhia pretende implementar novos procedimentos que permitam que clientes e o público em geral possam realizar denúncias por meio do canal de Ouvidoria da Companhia.



## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

### **ii. as estruturas organizacionais envolvidas no monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos internos de integridade, indicando suas atribuições, se sua criação foi formalmente aprovada, órgãos do emissor a que se reportam, e os mecanismos de garantia da independência de seus dirigentes, se existentes**

A Área de *Compliance*, subordinada à Diretoria de Auditoria, Riscos e *Compliance*, é responsável pela apuração de denúncias realizadas no Canal de Denúncia. A Diretoria de Auditoria, Riscos e *Compliance* também é responsável por submeter violações para a análise e decisão do Conselho de Administração, quando aplicável. Se necessário, no caso de violações graves, a Diretoria de Auditoria, Riscos e *Compliance* poderá consultar outras áreas da Companhia, tais como Área Jurídica, RH e Presidência Executiva antes de determinar as sanções aplicáveis.

A Diretoria de Auditoria, Riscos e *Compliance* participa do desenvolvimento de ações de prevenção à fraude e da gestão do Canal de Denúncias para o registro de possíveis desvios ao Código de Ética, às políticas e normas internas da Companhia e à legislação aplicável. A Diretoria de Auditoria, Riscos e *Compliance* também é responsável por elaborar as políticas e procedimentos de *compliance* e por desenvolver o processo de análise de conflito de interesses. Também é responsável por coordenar, em conjunto com as unidades e o departamento jurídico, a adoção de medidas corretivas cabíveis ao longo das apurações. A Diretoria de Auditoria, Riscos e *Compliance* se reporta diretamente ao Conselho de Administração.

O Comitê de Auditoria e Riscos, cujo regimento interno foi ratificado pelo Conselho de Administração em 31 de janeiro de 2018, é responsável, dentre outros, por zelar para que a Companhia atenda aos requisitos legais de qualidade e integridade das demonstrações contábeis e financeiras, garantir a qualidade dos trabalhos de auditoria independente sobre as demonstrações contábeis e financeiras e dos sistemas de controles internos. Junto à Diretoria de Auditoria, Riscos e *Compliance*, o Comitê de Auditoria e Riscos está envolvido no monitoramento do funcionamento e da eficiência dos mecanismos e procedimentos de integridade da Companhia por meio das atividades descritas no item 5.3 acima. O Comitê de Auditoria e Riscos se reporta diretamente ao Conselho de Administração.

As Diretorias/Superintendências da Companhia, o Departamento Jurídico, o Diretor Executivo de Recursos Humanos e a Área de Auditoria Interna e *Compliance* são responsáveis por esclarecer dúvidas de empregados e colaboradores sobre a aplicação do Código de Ética.

### **iii. se o emissor possui código de ética ou de conduta formalmente aprovado, indicando:**

- **se ele se aplica a todos os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados e se abrange também terceiros, tais como fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados**

O Código de Ética da Companhia, descrito acima, é aplicável a todos os empregados e colaboradores da Companhia, incluindo os diretores e membros do conselho de administração. Sendo assim, todos os níveis da Companhia são responsáveis por criar e incentivar uma cultura de prática de negócios éticos, encorajando comunicações abertas e transmitindo a percepção e o compromisso com o Código de Ética.

Com relação a terceiros, a Companhia atualmente não possui prática de, no momento da contratação, informar os terceiros sobre os dispositivos do Código de Ética, fornecendo cópia do referido documento, solicitando que os terceiros se comprometam a cumprir o Código de Ética ou que participem de treinamentos de *Compliance*.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

Não obstante, por ocasião da convenção comercial anualmente realizada pela Companhia para seus representantes comerciais, a Companhia pretende divulgar formalmente o Código de Ética a este público, e reforçar as comunicações anualmente cada edição da convenção. Adicionalmente, especificamente com relação aos contratos firmados com representantes comerciais a partir de maio de 2016, a Companhia passou a adotar um modelo de cláusula sobre aspectos de anticorrupção. Para as corretoras, será verificado junto às superintendências comerciais – varejo e *corporate* – a melhor forma de dar ciência sobre o Código de Ética às mesmas.

- **se e com que frequência os diretores, conselheiros fiscais, conselheiros de administração e empregados são treinados em relação ao código de ética ou de conduta e às demais normas relacionadas ao tema**

Os funcionários e colaboradores da Companhia são treinados em relação ao Código de Ética e demais normas relacionadas no momento da contratação, durante o processo de integração. Nesta etapa, os funcionários e colaboradores recebem cópia do Código de Ética da Companhia e assinam o Termo de Responsabilidade e Compromisso de Adesão ao Código de Ética do Grupo. Além disso, a Companhia promove campanhas todos os anos para reforçar temas de *compliance*. Em 2018, estas campanhas ocorrerão mensalmente para todos os funcionários e colaboradores. Por exemplo, a Companhia está reforçando mensalmente o Canal de Denúncias que faz link a itens do Código de Ética, que são divulgados através do: aplicativo “meuhap”, *e-mails*, *whatsapp*, entre outras mídias. Adicionalmente, temos a intenção de fazer treinamentos periódicos com colaboradores de forma a abranger o maior número possível de funcionários ao longo dos próximos trimestres.

- **as sanções aplicáveis na hipótese de violação ao código ou a outras normas relativas ao assunto, identificando o documento onde essas sanções estão previstas**

O não cumprimento do Código de Ética ou de qualquer um de seus requisitos resultará na aplicação das sanções cabíveis, determinada de acordo com a gravidade da conduta praticada. Conforme previsto no Código de Ética, as sanções incluem advertência oral e por escrito, suspensão do vínculo empregatício e demissão do funcionário, e são determinadas pela Diretoria de Auditoria, Riscos e *Compliance*, mediante consulta, se necessário, à Área Jurídica, RH e Presidência Executiva, sendo também aplicados princípios de justiça e equidade.

- **órgão que aprovou o código, data da aprovação e, caso o emissor divulgue o código de conduta, locais na rede mundial de computadores onde o documento pode ser consultado**

O Código de Ética da Companhia foi aprovado em 1 de agosto de 2014 pela Presidência Executiva da Companhia e sua atualização aprovada pelo Conselho de Administração em 09 de fevereiro de 2018. O Código de Ética é entregue aos funcionários e colaboradores no processo de integração e fica disponível para consulta na Intranet.

### **b. se o emissor possui canal de denúncia, indicando, em caso positivo:**

- **se o canal de denúncias é interno ou se está a cargo de terceiros**

O Canal de Denúncias da Companhia, descrito no item 5.4(a)(i) acima, é administrado internamente pela Área de *Compliance* da Companhia. Os coordenadores do programa são responsáveis pelo funcionamento do Canal de Denúncias, e tem como função intermediar a comunicação e a apuração dos fatos relatados.

- **se o canal está aberto para o recebimento de denúncias de terceiros ou se recebe denúncias somente de empregados**

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

Atualmente, o Canal de Denúncias é restrito aos funcionários e colaboradores da Companhia. No entanto, a Companhia pretende expandir o acesso ao Canal de Denúncias em 2018, conforme disposto no item 5.4(a)(i) acima.

- **se há mecanismos de anonimato e de proteção a denunciantes de boa-fé**

O Canal de Denúncias da Companhia foi projetado de forma a manter a confidencialidade das denúncias e informações prestadas. Neste formato, o coordenador pode se comunicar confidencialmente com o denunciante, sem que ninguém externo ao programa tenha conhecimento.

Os coordenadores do Canal de Denúncias eliminam as informações que possam identificar os denunciantes antes de encaminharem perguntas para as áreas envolvidas. Além disso, para ajudar a proteger a identidade dos denunciantes, os coordenadores do programa não mantêm documentos detalhados sobre a denúncia após o encerramento do problema.

O Canal de Denúncias também pode ser usado anonimamente, ou seja, sem o fornecimento de nenhuma identificação pessoal ou informação de contato, mediante o uso do formulário impresso.

Existem duas exceções à regra de confidencialidade do Canal de Denúncias da Companhia: (a) quando, no decorrer das conversas com um coordenador do programa, o empregado ou colaborador lhes dá permissão para revelar seu nome; (b) quando a quebra do sigilo decorre de determinação judicial.

Além disso, o Canal de Denúncias foi projetado para oferecer um ambiente seguro para relatar dúvidas ou buscar orientações, sem medo de retaliações. O denunciante pode receber uma gratificação, a critério da Diretoria Executiva, caso a denúncia seja comprovada e tenha significativo impacto financeiro.

A Companhia pretende adotar novos procedimentos em 2018 para permitir que clientes e o público em geral possam realizar denúncias por meio do canal de Ouvidoria, de forma anônima e confidencial.

- **órgão do emissor responsável pela apuração de denúncias**

A apuração de denúncias é feita pelos coordenadores do Canal de Denúncias, que fazem parte da Área de *Compliance* da Companhia.

- **c. se o emissor adota procedimentos em processos de fusão, aquisição e reestruturações societárias visando à identificação de vulnerabilidades e de risco de práticas irregulares nas pessoas jurídicas envolvidas**

A Companhia adota procedimentos de verificação prévia aos processos de fusão, aquisição e reestruturação societária, de forma a minimizar os riscos de responsabilização por atos ilícitos praticados anteriormente à operação.

A Companhia adota as seguintes etapas durante o processo: (i) *Target Screening* – definição dos *targets* e abordagem inicial, seja diretamente ou via assessores; (ii) *Investment Summary* – assinatura de acordo de confidencialidade e análise preliminar da oportunidade de investimento; (iii) *Valuation* – avaliação preliminar do negócio e projeções para o futuro; (iv) *Negotiation* – negociação do valor e dos principais termos da transação; (v) *MoU* – negociação do Memorando de Entendimento; (vi) *Due Diligence* – diligência estratégica, contábil, fiscal, trabalhista e legal; (vii) *Signing SPA* – negociação das garantias, discussão e assinatura do contrato de compra e venda; (viii) *Closing* – cumprimento das condições precedentes e liquidação financeira da transação e (ix) *Support Integration* – plano de comunicação e assunção da operação, plano de integração e plano de mitigação de riscos.

## 5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.4 - Programa de Integridade

Com o objetivo de mitigar riscos em operações dessa natureza, a Companhia realiza auditoria contábil, fiscal e trabalhista com empresa de auditoria "Big Four" e auditoria legal com escritórios de advocacia renomados em operações de M&A (com foco em: societário, contratos, propriedade intelectual, imobiliário, seguros, ambiental, contencioso, certidões e processos). Com base nos resultados da auditoria, a Companhia mapeia as contingências e as classifica como provável, possível e remota, com o auxílio dos assessores jurídicos, e define, também com o auxílio destes, a estrutura de garantias necessárias para dar segurança à Companhia. Para conferir segurança jurídica às operações, os contratos são elaborados por assessores jurídicos com experiência em M&A e incluem declarações e garantias que esclarecem os direitos e responsabilidades das partes envolvidas. Além disso, a Companhia elabora material contendo todo o histórico documentado da transação.

**d. caso o emissor não possua regras, políticas, procedimentos ou práticas voltadas para a prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública, identificar as razões pelas quais o emissor não adotou controles nesse sentido**

Não aplicável, pois a Companhia adota uma Política de Anticorrupção, que é voltada à proteção de riscos de conformidade junto a administração pública. Além disso, a Companhia possui políticas e procedimentos especificamente voltados à prevenção, detecção e remediação de fraudes e ilícitos praticados contra a administração pública – tais como canal de denúncias, código de ética, etc. – descritos no item 5.4 (a).

## **5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.5 - Alterações significativas**

Não houve alterações significativas nos riscos identificados pela Companhia, tampouco alterações na política de gerenciamento de riscos, no último exercício social.

## **5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e**

Não há outras informações que a Companhia julgue relevantes em relação à seção 5 que não tenham sido divulgadas nos demais itens deste Formulário de Referência.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### ***Introdução***

A discussão a seguir contém declarações sobre tendências que refletem nossas expectativas atuais que envolvem riscos e incertezas. Os resultados futuros e o calendário dos eventos podem diferir materialmente daqueles contidos nestas declarações sobre estimativas futuras devido a uma série de fatores, incluindo, sem limitações, os estabelecidos no item 4 e outros assuntos estabelecidos neste Formulário de Referência.

As informações financeiras contidas nos itens 10.1 a 10.9 devem ser lidas em conjunto com (i) nossas demonstrações financeiras consolidadas auditadas para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2017, 2016 e 2015 e suas respectivas notas explicativas (as demonstrações financeiras consolidadas auditadas. Nossas demonstrações financeiras consolidadas auditadas foram preparadas de acordo com as *Práticas Contábeis Adotadas no Brasil, ou BR GAAP* e de acordo com as *Normas Internacionais de Relatório Financeiro, ou IFRS, conforme emitidas pelo International Accounting Standards Board, ou IASB*.

Nossas informações financeiras consolidadas para o exercício findo em 31 de dezembro de 2015 e 2016 são apresentadas como se a Companhia tivesse assumido o controle societário da Vida e Imagem Serviços Médicos Ltda. (operação descrita no item 15.7 deste Formulário de Referência) a partir de 1º de janeiro de 2015, a fim de permitir a comparação entre os períodos aqui apresentados. Vide nota explicativa 1.1 de nossas demonstrações financeiras consolidadas auditadas para maiores informações.

Os comentários de nossos diretores estatutários visam fornecer aos investidores informações que os ajudarão a comparar nossas demonstrações financeiras para (i) os exercícios findos em 31 de dezembro de 2017, 2016 e 2015, (ii) as mudanças nas linhas principais dessas demonstrações financeiras de período para período, e (iii) os principais fatores que explicam essas alterações.

Além do descrito nesta Seção 10, também descrevemos algumas métricas de desempenho chave que nossa administração usa para avaliar nossos negócios, medir o desempenho, identificar tendências de negócios e tomar decisões estratégicas, tais como o EBITDA, a Margem EBITDA, o EBITDA Ajustado e a Margem EBITDA Ajustado, que podem ser analisadas na Seção 3.2 deste Formulário de Referência.

Os termos "AH" e "AV" nas colunas de determinadas tabelas no item 10 deste Formulário de Referência significam "Análise Horizontal" e "Análise Vertical", respectivamente. A Análise Horizontal compara índices ou itens de linha em nossas demonstrações financeiras ao longo de um período de tempo. A Análise Vertical representa o percentual ou item de uma linha em relação às receitas líquidas para os períodos aplicáveis para os resultados das nossas operações, ou em relação do ativo total/passivo e patrimônio líquido nas datas aplicáveis para a demonstração do nosso balanço patrimonial.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### 10.1 - Condições financeiras e patrimoniais gerais

#### (a) Condições Financeiras e Patrimoniais Gerais

Entendemos que as condições financeiras e patrimoniais da Companhia são suficientes para implementar o seu plano de negócios e cumprir com suas obrigações de curto e médio prazo. Acreditamos que a geração de caixa da Companhia é suficiente para atender o financiamento de suas atividades e cobrir sua necessidade de recursos para execução do seu plano de negócios de curto e médio prazo. A Companhia atualmente não possui nenhum tipo de dívida, o que faz com que acredite possuir indicadores de liquidez robustos para realizar a execução do seu plano de negócio.

Em 31 de dezembro de 2017, as disponibilidades totais (caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras) da Companhia somavam R\$ 1.446 milhões, contemplados ativos garantidores - Fundos de Investimentos de Renda Fixa dedicados ao setor de saúde suplementar – os quais são geridos por instituições financeiras, cuja movimentação e desvinculação está sujeita à anuência prévia da ANS - no montante de R\$368,2 milhões e o restante contemplado por recursos de livre movimentação. O montante de R\$ 1.446 milhões foi 36,9% superior no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016. A capacidade de geração de caixa da Companhia tem permitido a realização de seus investimentos orgânicos mantendo elevados níveis de liquidez e retorno para os acionistas.

No que tange ao endividamento, a Companhia opta por trabalhar apenas com seus recursos próprios. Em 31 de dezembro de 2017, o endividamento bancário foi de zero. Mesmo com a posição de endividamento bancário zerada, na mesma data, a posição de caixa e equivalentes de caixa era de R\$ 104,2 milhões e aplicações financeiras de R\$ 1.342 milhões. Em 31 de dezembro de 2016, a posição de caixa e equivalentes de caixa era de R\$ 56,8 milhões e aplicações financeiras de R\$ 999,6 milhões. Já em 31 de dezembro de 2015, a posição de caixa e equivalentes de caixa era de R\$ 26,3 milhões e aplicações financeiras de R\$ 657,3 milhões. Esses números mostram um crescimento médio anual, entre 2015 e 2017, de 45,7% das disponibilidades totais da Companhia ocasionado pelo (i) aumento do número de beneficiários; (ii) aumento do ticket médio dos produtos ofertados pela Companhia (valor médio da carteira de produtos ofertados pela Companhia), e (iii) aumento da eficiência operacional com consequente crescimento de margens no período analisado.

A administração da Companhia acredita que os seus resultados operacionais a credencia para gerar e/ou captar recursos no mercado para o desenvolvimento do seu plano de negócio via crescimento orgânico e por aquisições, além de cumprir suas obrigações de curto e longo prazo. A respeito, a tabela a seguir retrata as principais obrigações contratuais da Companhia, quais sejam:

Vencimento em (em milhares)	de 2 a 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Provisões técnicas de operações à assistência à saúde	196.987	0	196.987
Fornecedores	56.139	0	56.139
Débitos de operações de assistência à saúde	55.156	0	55.156



**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais****(b) Estrutura de Capital**

Acreditamos que a estrutura de capital medida pela relação de entre os passivos e patrimônio líquido da Companhia apresentou nos períodos indicados uma estrutura de capital equilibrada representada por 80,9% de capital de terceiros e 19,1% de capital próprio em 31 de dezembro de 2017. Acreditamos que essa relação é condizente com nossas atividades, na proporção apresentada na tabela abaixo:

(em R\$ milhares, exceto %)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de		
	2017	2016	2015
Capital de terceiros (passivo circulante + passivo não circulante)	2.142.942	1.424.024	1.094.089
Capital próprio (patrimônio líquido)	472.003	510.595	332.070
<b>Capital total (terceiros + próprio)</b>	<b>2.614.945</b>	<b>1.934.619</b>	<b>1.426.159</b>
Parcela de capital de terceiros	81,9%	73,6%	76,7%
Parcela de capital próprio	18,1%	26,4%	23,3%

**(c) Capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos**

Não aplicável, uma vez que nos três últimos exercícios sociais não foram celebrados contratos de empréstimos e financiamentos pela Companhia.

**(d) Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não-circulantes utilizadas**

Nos três últimos exercícios sociais, a principal fonte de financiamento da Companhia foi o fluxo de caixa gerado por suas atividades operacionais.

Acreditamos que a fonte de financiamento utilizada pela Companhia atende às necessidades de capital de giro e investimentos, sempre preservando a capacidade de pagamento da Companhia.

**(e) Fontes de financiamento para capital de giro e para investimentos em ativos não circulantes que pretende utilizar para cobertura de deficiências de liquidez**

Na data deste Formulário de Referência, a Diretoria não vislumbra necessidades de recursos que não possam ser suportadas com os recursos atuais ou futuros dos quais a Companhia pode dispor. Caso sejam necessários recursos adicionais para cobertura de deficiência de liquidez no curto prazo, a Companhia pretende captar recursos junto ao mercado de capitais brasileiro e/ou instituições financeiras.

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais****(f) Níveis de endividamento e as características de tais dívidas**

Nos três últimos exercícios sociais, o nível de endividamento da Companhia foi de zero.

**(i) Contratos de empréstimo e financiamento relevantes**

Não aplicável, uma vez que nos três últimos exercícios sociais não foram celebrados contratos de empréstimos e financiamentos pela Companhia.

**(ii) Outras relações de longo prazo com instituições financeiras**

Não aplicável, uma vez que nos três últimos exercícios sociais não foram celebrados contratos de empréstimos e financiamentos pela Companhia.

**(iii) Grau de subordinação entre as dívidas**

Não aplicável, tendo em vista que nos três últimos exercícios sociais, não foram celebrados contratos de empréstimos e financiamentos ativos na Companhia.

**(iv) Eventuais restrições impostas ao emissor, em especial, em relação a limites de endividamento e contratação de novas dívidas, à distribuição de dividendos, à alienação de ativos, à emissão de novos valores mobiliários e a alienação de controle societário**

Não aplicável, tendo em vista que nos três últimos exercícios sociais, não foram celebrados contratos de empréstimos e financiamentos ativos na Companhia.

**(g) Limites de utilização dos financiamentos já contratados**

Não aplicável, uma vez que nos três últimos exercícios sociais não foram celebrados contratos de empréstimos e financiamentos pela Companhia.

**(h) Alterações significativas em cada item das demonstrações financeiras**

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais****DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO**

<b>(em R\$ mil, exceto %)</b>	<b>31/12/17</b>	<b>AV</b>	<b>31/12/16</b>	<b>AV</b>	<b>31/12/15</b>	<b>AV</b>	<b>2017 x 2016</b>	<b>2016 x 2015</b>
Receita líquida de serviços prestados	3.847.981	100,0 %	3.036.454	100,0 %	2.459.008	100,0 %	26,7%	23,5%
Custos dos serviços prestados	(2.238.700)	-58,2 %	(1.863.231)	-61,4%	(1.500.419)	-61,0%	20,2%	24,2%
Lucro bruto	1.609.281	41,8 %	1.173.223	38,6%	958.589	39,0%	37,2%	22,4%
Despesas de vendas	(378.175)	-9,8%	(334.419)	-11,0%	(266.925)	-10,9%	13,1%	25,3%
Despesas administrativas	(449.848)	-11,7 %	(368.014)	-12,1%	(361.189)	-14,7%	22,2%	1,9%
Resultado de Equivalência Patrimonial	-	0,0%	-	0,0%	(1.420)	-0,1%	0,0%	100,0%
Outras receitas operacionais, líquidas	2.194	0,1%	(912)	0,0%	(2.361)	-0,1%	-340,6%	-61,4%
Resultado antes do resultado financeiro líquido e impostos	783.452	20,4 %	469.878	15,5%	326.694	13,3%	66,7%	43,8%
Resultado financeiro, líquido	111.544	2,9%	115.544	3,8%	50.669	2,1%	-3,5%	128,0%
Resultado antes do imposto de renda e da contribuição social sobre o lucro	894.996	23,3 %	585.422	19,3%	377.363	15,3%	52,9%	55,1%
Imposto de renda e contribuição social								
Corrente	(242.067)	-6,3%	(137.838)	-4,5%	(83.841)	-3,4%	75,6%	64,4%
Diferido	(2.331)	-0,1%	8.909	0,3%	17.812	0,7%	-126,2%	-50,0%
Lucro do exercício	650.598	16,9 %	456.493	15,0%	311.334	12,7%	42,5%	46,6%

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### **EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016**

#### ***Receita líquida***

Receita líquida no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 foi de R\$ 3.847 milhões comparativamente a R\$ 3.036 milhões no mesmo período de 2016, o que representou uma variação de R\$ 811 milhões, ou 26,7%. Este aumento é atribuído substancialmente aos seguintes fatores:

- (i) crescimento de 8,3% no número de Beneficiários em planos de assistência médica, representando um número absoluto de 2.217.079 Beneficiários em 31 de dezembro de 2017 em comparação aos 2.047.170 Beneficiários em 31 de dezembro de 2016, em virtude dos esforços de venda empreendidos em conformidade com a estratégia comercial da Companhia nas regiões Norte e Nordeste do país;
- (ii) crescimento de 10,6% no número de Beneficiários em planos de assistência odontológica, representando um número absoluto de 1.694.239 Beneficiários em 31 de dezembro de 2017 em comparação aos 1.532.118 Beneficiários em 31 de dezembro de 2016, em virtude dos esforços de venda empreendidos em conformidade com a estratégia comercial da Companhia nas diversas regiões do país;
- (iii) reajuste de 13,55% para contratos individuais com aniversário entre maio e dezembro do ano de 2017, e de 13,57% para contratos individuais com aniversário entre janeiro e abril de 2017, aplicável tanto para planos de assistência médica quanto de assistência odontológica, conforme regra da ANS;
- (iv) reajuste médio de 14,91% nos planos corporativos de assistência médica, decorrente dos efeitos da evolução de custos no período, bem como dos reajustes aplicados pela mudança de faixa etária dos Beneficiários, sendo que o ticket médio da Companhia em planos de assistência médica passou de R\$ 139,09 para R\$ 158,87 de 31 de dezembro de 2016 a 31 de dezembro de 2017; e
- (v) reajuste médio de 7,19% nos planos corporativos de assistência odontológica, decorrente dos efeitos da evolução de custos no período, bem como dos reajustes aplicados pela mudança de faixa etária dos Beneficiários, sendo que o ticket médio da Companhia em planos odontológicos passou de R\$ 10,61 para R\$ 11,37 de 31 de dezembro de 2016 a 31 de dezembro de 2017.

Mesmo em um cenário econômico desafiador, em que o setor de saúde suplementar continuou diminuindo em termos de número de Beneficiários, a Companhia conseguiu crescer 2,4 pontos percentuais em market share em planos de assistência médica na Região Nordeste e 1,5 ponto percentual na Região Norte no período, de forma que o market share da Companhia cresceu de 25,4% para 27,8% na Região Nordeste e de 21,2% para 22,7% na região Norte dentro desse período, o que demonstra a ampliação da posição de liderança da Companhia nas regiões em que atua.

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais*****Custo dos Serviços Prestados***

Nos doze meses findos em 31 de dezembro de 2017, os custos dos serviços prestados (CSP) da Companhia totalizaram R\$ 2.238 milhões, uma elevação de 20,2% em comparação aos doze meses findos em 31 de dezembro de 2016, nos quais os CSP totalizaram R\$1.863 milhões, conforme tabela abaixo:

Custos dos Serviços Prestados (em R\$ milhares, exceto %)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de	
	2017	2016
Custos médico-hospitalar e outros	2.224.560	1.820.896
Variação da PEONA	14.139	42.335
<b>Custo dos Serviços Prestados</b>	<b>2.238.700</b>	<b>1.863.231</b>

O crescimento do CSP no período se deve, especialmente, ao aumento 22,2% no valor de nossos custos médico-hospitalar, em virtude (a) aumento do número de beneficiários; (b) da inflação médica do período; (c) de investimentos no desenvolvimento da estrutura de atendimento da Companhia, em linha com seu plano de negócios, incluindo a inauguração do Hospital Eugênia Pinheiro em Fortaleza/CE, a ampliação do Hospital Ilha do Leite em Recife/PE, e a aquisição do Hospital Semed em Camaçari/BA, todos eles localizados em imóveis de terceiros, e (d) da internalização de alguns serviços anteriormente prestados por meio da rede credenciada, tais como atendimentos e internações que foram incorporados aos serviços da Companhia após a inauguração do Hospital Francisca de Sande e a aquisição do Hospital Semed, localizados respectivamente nas cidades de Feira de Santana e Camaçari, ambas no Estado da Bahia.

***Lucro bruto***

O lucro bruto no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 foi de R\$ 1.609 milhões comparativamente a R\$ 1.173 milhões no mesmo período de 2016, o que representou uma variação de R\$ 436,0 milhões ou 37,2%. O lucro bruto representou 41,8% e 38,6% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017 e 2016, respectivamente. Além dos itens destacados nas seções acima, podemos atribuir o aumento do lucro bruto da Companhia a redução do valor da variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA). O cálculo da PEONA leva em consideração três variáveis principais: a frequência de ocorrência dos eventos, os gastos per capita dos eventos, o tempo entre a ocorrência do evento e o seu pagamento. A Companhia analisa periodicamente os cálculos da provisão com o objetivo de aumentar a assertividade das estimativas. Adicionalmente, a Companhia vem ajustando ao longo do tempo os seus processos com o objetivo de dar maior eficiência ao processamento de contas médicas da rede própria com o intuito de reconhecer os eventos dentro do mês de competência e, consequentemente, o valor da PEONA.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### ***Despesas de vendas***

As despesas de vendas no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 totalizaram R\$ 378,1 milhões, comparativamente a R\$ 334,4 milhões no mesmo período de 2016, o que representou uma variação de R\$ 43,7 milhões ou 13,1%. O aumento de R\$ 43,7 milhões nas despesas de vendas se deu, principalmente, em virtude do aumento de vendas e do número de Beneficiários atendidos pela Companhia no ano, bem como ao aumento da tabela de preço dos planos da Companhia, o que ocasionou um aumento proporcional nas comissões pagas a corretores. As despesas de vendas representaram 9,8% e 11,0% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017 e 2016, respectivamente.

Destaca-se que o aumento do valor de despesas de vendas no período foi mitigado pela diminuição de R\$ 4,8 milhões nas despesas de publicidade e propaganda da Companhia. Esta redução é atribuída substancialmente ao esforço de otimização de despesas por parte do departamento de marketing da Companhia no contexto dos esforços da Companhia de avaliar alternativas de mídia mais baratas e eficazes para a promoção de seus produtos, tais como as mídias online. Ainda, destaca-se que, em virtude da diminuição de cancelamentos de contratos no período, a Companhia obteve uma leve queda de representatividade de comissões pagas a terceiros no período, uma vez que, em um cenário de diminuição no número de cancelamentos, o pagamento de comissões pela Companhia com relação a contratos cancelados (sem a contrapartida de receita) também foi reduzido em comparação ao ano encerrado em 31 de dezembro de 2016.

### ***Despesas administrativas***

As despesas administrativas no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 totalizaram R\$ 449,8 milhões comparativamente a R\$ 368,0 milhões no mesmo período de 2016, o que representou um aumento de R\$ 81,8 milhões ou 22,2%, que se justifica pelo crescimento das operações da Companhia, necessidade de expansão da estrutura administrativa, e pela inflação observada no período.

As despesas administrativas representaram 11,7% e 12,1% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017 e 2016, respectivamente.

### ***Outras receitas (despesas) operacionais, líquidas***

As outras receitas operacionais, líquidas, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 foram de R\$ 2,2 milhões, oriundas principalmente da venda de ativo imobilizado da Companhia, comparativamente a R\$ 0,9 milhão (outras despesas) no mesmo período de 2016, o que representou uma variação positiva de R\$ 3,1 milhões ou 340,6%. Outras receitas operacionais representaram 0,1% e 0,0% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017 e 2016, respectivamente.

### ***Resultado antes do resultado financeiro líquido e impostos***

O resultado antes do resultado financeiro, líquido e impostos no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 foi de R\$ 783,4 milhões comparativamente a R\$ 469,9 milhões no mesmo período de 2016, o que representou uma variação de R\$ 313,5 milhões ou 66,7%. O resultado antes do resultado financeiro, líquido e impostos representou 20,4% e 15,5% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017 e 2016, respectivamente. Este aumento é atribuído substancialmente aos fatores que resultaram no crescimento do lucro bruto da Companhia, tais como o aumento da receita líquida e diluição de custos, bem como a redução da representatividade de despesas administrativas e de despesas comerciais.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### ***Resultado financeiro, líquido***

O resultado financeiro, líquido no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 representou um ganho de R\$ 111,5 milhões comparativamente a R\$ 115,5 milhões no mesmo período de 2016, resultando em uma variação negativa de R\$ 4,0 milhões ou 3,5%. Esta redução é atribuída substancialmente à queda da taxa SELIC e, conseqüentemente do CDI, indexadores das aplicações financeiras da Companhia. No final do ano de 2016, a taxa SELIC encontrava-se em 13,75%, passando para 7% no final do ano seguinte. O resultado financeiro, líquido representou 2,9% e 3,8% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017 e 2016, respectivamente.

### ***Resultado antes do imposto de renda e da contribuição social sobre o lucro***

O resultado antes do imposto de renda e da contribuição social sobre o lucro no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 foi de R\$ 895,0 milhões comparativamente a R\$ 585,4 milhões no mesmo período de 2016, o que representou uma variação de R\$ 309,6 milhões ou 52,9%. Este aumento é atribuído substancialmente aos fatores que resultaram no crescimento do lucro bruto da Companhia, tais como o aumento da receita líquida e diluição de custos, bem como a redução da representatividade de despesas administrativas e de despesas comerciais. O resultado antes do imposto de renda e da contribuição social sobre o lucro representou 23,3% e 19,3% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017 e 2016, respectivamente.

### ***Imposto de renda e contribuição social***

Imposto de renda e contribuição social no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 representaram R\$ 244,4 milhões comparativamente a R\$ 128,9 milhões no mesmo período de 2016, o que representou uma variação de R\$ 115,9 milhões ou 89,6%. Este aumento é atribuído substancialmente ao aumento da receita bruta da Companhia, conforme exposto acima, e ao aumento da alíquota efetiva de imposto de renda e contribuição social da Companhia, decorrente da migração de algumas das empresas controladas pela Companhia do regime de tributação de Lucro Presumido para o regime de tributação de Lucro Real, em decorrência do aumento dos níveis de receita de tais controladas acima do limite estabelecido em lei para operação sob o regime do Lucro Presumido. Destaca-se, ainda, o aumento de representatividade dos resultados das empresas que operam no Lucro Real frente àquelas empresas que ainda operavam sob o regime de Lucro Presumido. O valor do Imposto de Renda diferido foi de R\$2,3 milhões e o imposto de renda corrente de R\$242,1 milhões. O efetivo desembolso para ambos os tributos foi de 234,9 em 2017 e 123,5 em 2016. Imposto de renda e contribuição social representaram 6,4% e 4,2% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017 e 2016, respectivamente.

### ***Lucro do exercício***

O lucro do exercício no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 foi de R\$ 650,6 milhões comparativamente a R\$ 456,5 milhões no mesmo período de 2016, o que representou uma variação de R\$ 194,1 milhões ou 42,5%. Este aumento é atribuído ao crescimento das receitas da Companhia. O lucro do exercício representou 16,9% e 15,0% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017 e 2016, respectivamente.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### **EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015**

#### ***Receita líquida***

Receita líquida no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016 foi de R\$ 3.036 milhões comparativamente a R\$ 2.459 milhões no mesmo período de 2015, o que representou uma variação de R\$ 577 milhões ou 23,50%. Este aumento é atribuído substancialmente aos seguintes fatores:

- (i) crescimento de 6,8% no número de Beneficiários em planos de assistência médica, representando um número absoluto de 2.047.170 Beneficiários em 31 de dezembro de 2016 em comparação aos 1.916.790 Beneficiários em 31 de dezembro de 2015 em virtude dos esforços de venda empreendidos em conformidade com a estratégia comercial da Companhia nas regiões Norte e Nordeste do país;
- (ii) crescimento de 14,8% no número de Beneficiários em planos de assistência odontológica, representando um número absoluto de 1.437.886 Beneficiários em 31 de dezembro de 2016 em comparação aos 1.334.459 Beneficiários em 31 de dezembro de 2015 em virtude dos esforços de venda empreendidos em conformidade com a estratégia comercial da Companhia nas diversas regiões do país;
- (iii) reajuste de 13,57% para contratos individuais com aniversário em entre junho e dezembro do ano de 2016 e de 13,55% para os contratos individuais com aniversário entre janeiro e maio de 2015, tanto em planos de assistência médica quanto planos de assistência odontológica, conforme regras da ANS;
- (iv) reajuste médio de 14,15% nos planos corporativos de assistência médica, decorrentes do efeito da evolução de custos no período, bem como dos reajustes aplicados pela mudança de faixa etária dos Beneficiários, sendo que o ticket médio da Companhia em planos de assistência médica passou de R\$ 119,14 para R\$ 131,09 de 31 de dezembro de 2016 a 31 de dezembro de 2015; e
- (v) ao reajuste médio de 5,98% nos planos corporativos de assistência odontológica, decorrente dos efeitos da evolução de custos no período, bem como dos reajustes aplicados pela mudança de faixa etária dos Beneficiários, sendo que o ticket médio da Companhia em planos odontológicos passou de R\$ 9,59 para R\$ 10,64 de 31 de dezembro de 2016 a 31 de dezembro de 2015.

Mesmo em um cenário econômico desafiador, em que o setor de saúde suplementar continuou diminuindo em termos de número de Beneficiários, a Companhia conseguiu crescer 1,8 ponto percentual em *market share* na Região Nordeste e 2,7 pontos percentuais na Região Norte no período, de forma que o *market share* da Companhia cresceu de 23,6% para 25,3% na Região Nordeste e de 18,6% para 21,2% na Região Norte dentro desse período.



**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais*****Custo dos Serviços Prestados***

Nos doze meses findos em 31 de dezembro de 2016, os custos dos serviços prestados (CSP) da Companhia totalizaram R\$ 1.863 milhões, uma elevação de 24,2% em comparação aos doze meses findos em 31 de dezembro de 2015, conforme tabela abaixo:

<b>Custos dos Serviços Prestados (em R\$ milhares, exceto %)</b>	<b>Exercício social encerrado em 31 de dezembro de</b>	
	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Custos médico-hospitalar e outros	1.820.896	1.487.115
Variação da PEONA	42.335	13.304
<b>Custo dos Serviços Prestados</b>	<b>1.863.231</b>	<b>1.500.419</b>

O crescimento do CSP no período se deve, especialmente, ao aumento no valor de nossos custos médico-hospitalar em 22,4%, em virtude do (a) fruto do aumento do número de Beneficiários; (b) da evolução de custos dos procedimentos, em virtude, principalmente, da inflação médica no período; (c) do aumento da estrutura de atendimento da Companhia, em linha com seu modelo de negócios, incluindo a implantação do Hospital Francisca de Sande em Feira de Santana/BA, localizado em imóvel de terceiro.

O crescimento do CSP no período deve-se, ainda, ao aumento no número reportado pela ANS de Beneficiários fazendo uso da rede pública, o que resultou em um aumento de 9,5% no valor do ressarcimento ao SUS, e ao aumento de 218,2% no valor da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) ocasionada pelo aumento do número de Beneficiários e pelo aumento dos custos no ano.

***Lucro bruto***

O lucro bruto no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016 foi de R\$ 1.173 milhões comparativamente a R\$ 958,6 milhões no mesmo período de 2015, o que representou uma variação de R\$ 214,6 milhões ou 22,4%. Esta redução é atribuída substancialmente ao aumento de representatividade da PEONA. O lucro bruto representou 38,6% e 39,0% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016 e 2015, respectivamente.

***Despesas de vendas***

As despesas de vendas no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016 totalizaram R\$ 334,4 milhões comparativamente a R\$ 266,9 milhões no mesmo período de 2015, o que representou uma variação de R\$ 67,4 milhões ou 25,3%. O aumento de R\$ 67,4 milhões nas despesas de vendas se deu, principalmente, em virtude do aumento de vendas e do número de Beneficiários atendidos pela Companhia no ano, bem como ao aumento da tabela de preço dos planos da Companhia, o que ocasionou um aumento proporcional nas comissões pagas a corretores. Adicionalmente, houve um aumento da provisão para perda de contas a receber devido a maiores Beneficiários inadimplentes. As despesas de vendas representaram 11,0% e 10,9% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016 e 2015, respectivamente.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### ***Despesas administrativas***

As despesas administrativas no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016 totalizaram R\$ 368,0 milhões comparativamente a R\$ 361,2 milhões no mesmo período de 2015, o que representou uma variação de R\$ 6,8 milhões ou 1,9%. Tal evolução se deu, principalmente, em virtude do aumento de provisões de contingências judiciais, por conta da expansão do número de Beneficiários da Companhia, o que a torna mais exposta a processos judiciais, assim como taxas relativas à ANS (calculadas com base no número de Beneficiários). As despesas administrativas representaram 12,1% e 14,7% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016 e 2015, respectivamente.

### ***Outras despesas operacionais, líquidas***

As outras despesas operacionais, líquidas, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016 foram de R\$ 0,9 milhão (outras despesas) comparativamente a R\$ 2,4 milhões (outras despesas) no mesmo período de 2015, o que representou uma variação positiva de R\$ 1,5 milhão ou 61,4%. As outras despesas operacionais, líquidas, representaram 0,0% e (0,1)% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016 e 2015, respectivamente.

### ***Resultado antes do resultado financeiro líquido e impostos***

O resultado antes do resultado financeiro, líquido e impostos no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016 foi de R\$ 469,8 milhões comparativamente a R\$ 326,7 milhões no mesmo período de 2015, o que representou uma variação de R\$ 143,1 milhões ou 43,8%. Este aumento é atribuído substancialmente aos fatores que resultaram no crescimento do lucro bruto da Companhia, tais como o aumento da receita líquida. O resultado antes do resultado financeiro, líquido e impostos representou 15,5% e 13,3% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016 e 2015, respectivamente.

### ***Resultado financeiro, líquido***

O resultado financeiro líquido no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016 representou um ganho de R\$ 115,5 milhões comparativamente a R\$ 50,7 milhões no mesmo período de 2015, o que representou uma variação de R\$ 64,8 milhões ou 128%. Este aumento é atribuído substancialmente ao aumento das disponibilidades da Companhia em R\$ 372,8 milhões ao longo do período e ao fato de que a taxa SELIC cresceu, durante o ano de 2015, de 11,8% ao ano para 14,3%, permanecendo, assim, até o quarto trimestre de 2016, quando começou a cair. Logo, como as aplicações financeiras da Companhia são atreladas ao CDI, e com mais dinheiro aplicado, o resultado financeiro, líquido cresceu 128,0% no período. O resultado financeiro, líquido representou 3,8% e 2,1% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016 e 2015, respectivamente.

### ***Resultado antes do imposto de renda e da contribuição social sobre o lucro***

O resultado antes do imposto de renda e da contribuição social sobre o lucro no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016 foi de R\$ 585,4 milhões comparativamente a R\$ 377,3 milhões no mesmo período de 2015, o que representou uma variação de R\$ 208,1 milhões ou 55,1%. Este aumento é atribuído substancialmente aos fatores que resultaram no crescimento do lucro bruto da Companhia, tais como o aumento da receita. O resultado antes do imposto de renda e da contribuição social sobre o lucro representou 19,3% e 15,3% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016 e 2015, respectivamente.

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais*****Imposto de renda e contribuição social***

O imposto de renda e contribuição social no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016 foi de R\$ 128,9 milhões comparativamente a R\$ 66,0 milhões no mesmo período de 2015, o que representou uma variação de R\$ 62,9 milhões ou 95,3%. Este aumento é atribuído substancialmente ao crescimento da receita bruta da Companhia e ao fato de empresas controladas terem migrado do regime tributário de Lucro Presumido para o Lucro Real, em decorrência do aumento dos níveis de receita de tais controladas acima do limite estabelecido em lei para operação sob o regime do Lucro Presumido. O valor do Imposto de Renda diferido foi de 8,9 milhões e o imposto de renda corrente de 17,8 milhões. O efetivo desembolso para ambos os impostos foi de 123,5 em 2016 e 68,8 em 2015. Imposto de renda e contribuição social representaram 4,20% e 2,7% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016 e 2015, respectivamente.

***Lucro do exercício***

Lucro do exercício no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2016 foi de R\$ 456,5 milhões comparativamente a R\$ 311,3 milhões no mesmo período de 2015, o que representou uma variação de R\$ 145,2 milhões ou 46,6%. Este aumento é atribuído substancialmente à diluição das despesas administrativas, às outras receitas operacionais e ao resultado financeiro, conforme exposto ao longo desta seção. Lucro do exercício representou 15,0% e 12,7% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016 e 2015, respectivamente.

***Fluxo de Caixa***

A tabela a seguir apresenta os valores relativos ao fluxo de caixa consolidado da Companhia para os períodos indicados:

(em R\$ mil)	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2015
Caixa líquido gerado nas atividades operacionais	618.548	483.651	356.868
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(408.995)	(336.370)	(390.412)
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	(162.195)	(116.766)	54.156
<b>Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa</b>	<b>47.358</b>	<b>30.515</b>	<b>20.571</b>

**EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016**

***Caixa líquido gerado nas atividades operacionais***

O caixa líquido gerado nas atividades operacionais totalizou R\$ 618,5 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2017, comparado a R\$ 483,6 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2016. Esse aumento de R\$ 134,9 milhões, ou 27,9%, é justificado pelo (i) aumento no volume de recebimento de clientes em decorrência do crescimento operacional da Companhia; e ii) aumento de 27,6% do volume de rendimentos de aplicação financeira no comparativo entre os períodos, em decorrência da política de investimentos da Companhia de seus recursos;

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais*****Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento***

O caixa líquido aplicado nas atividades de investimento totalizou R\$ 409,0 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2017, comparado a R\$ 336,4 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2016. Esse aumento de R\$ 72,6 milhões, ou 21,6%, é justificado pelo aumento em investimentos em imobilizado e intangíveis da Companhia, fruto da necessidade de expansão da rede própria, além da aquisição do Hospital Semed realizada no período.

***Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento***

O caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento totalizou R\$ 162,2 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2017, comparado a R\$ 116,8 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2016. Esse aumento de R\$ 45,4 milhões, ou 38,91%, é justificado pela redução de outros débitos com partes relacionadas totalizando R\$ 76,5 milhões em 31 de dezembro de 2016, comparativamente ao pagamento R\$ 0,8 milhão em 31 de dezembro de 2017.

**EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015*****Caixa líquido gerado nas atividades operacionais***

O caixa líquido gerado nas atividades operacionais totalizou R\$ 483,6 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2016, comparado a R\$ 356,8 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2015. Esse aumento de R\$ 126,8 milhões, ou 35,5%, é justificado pelo aumento dos recebimentos provenientes dos clientes, em decorrência do crescimento da operação da Companhia.

***Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento***

O caixa líquido aplicado nas atividades de investimento totalizou R\$ 336,4 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2016, comparado a R\$ 390,4 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2015. Essa redução de R\$ 54,0 milhões, ou 13,84%, é justificado pelo aumento líquido nas aplicações financeiras mantidas até o vencimento realizadas devido ao excedente de caixa gerado na atividade.

***Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento***

O caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento totalizou R\$ 116,8 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2016, comparado a R\$ (54,2) milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2015. Esse aumento de R\$ 170,9 milhões, ou 315,6%, é justificado principalmente pelo maior pagamento de dividendos e juros sobre capital próprio realizados no período.

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais****BALANÇOS PATRIMONIAIS**

(em R\$ milhares, exceto %)	31/12/17	AV	31/12/16	AV	31/12/15	AV	2017 x 2016	2016x 2015
<b>ATIVO</b>								
<b>Circulante</b>	<b>1.517.775</b>	<b>58,0%</b>	<b>944.752</b>	<b>48,8%</b>	<b>790.037</b>	<b>55,4%</b>	<b>60,7%</b>	<b>19,6%</b>
Caixa e equivalentes de caixa	104.209	4,0%	56.851	2,9%	26.336	1,8%	83,3%	115,9%
Aplicações financeiras	802.814	30,7%	442.327	22,9%	416.544	29,2%	81,5%	6,2%
Contas a receber de clientes	421.845	16,1%	296.143	15,3%	237.349	16,6%	42,4%	24,8%
Estoques	14.226	0,5%	13.888	0,7%	15.098	1,1%	2,4%	-8,0%
Imposto a recuperar	26.505	1,0%	17.052	0,9%	12.980	0,9%	55,4%	31,4%
Outros ativos	16.635	0,6%	9.464	0,5%	6.536	0,5%	75,8%	44,8%
Adiantamentos	26.210	1,0%	21.297	1,1%	9.208	0,6%	23,1%	131,3%
Despesa de comercialização diferida	105.331	4,0%	87.730	4,5%	65.986	4,6%	20,1%	33,0%
<b>Não Circulante</b>	<b>1.097.170</b>	<b>42,0%</b>	<b>989.867</b>	<b>51,2%</b>	<b>636.122</b>	<b>44,6%</b>	<b>10,8%</b>	<b>55,6%</b>
Aplicações financeiras de longo prazo	539.314	20,6%	557.275	28,8%	240.758	16,9%	-3,2%	131,5%
Impostos diferidos	64.917	2,5%	67.248	3,5%	58.339	4,1%	-3,5%	15,3%
Depósitos judiciais	58.507	2,2%	49.872	2,6%	20.663	1,4%	17,3%	141,4%
Despesa de comercialização diferida	88.523	3,4%	77.203	4,0%	74.905	5,3%	14,7%	3,1%
Outros créditos com partes relacionadas	9.182	0,4%	2.695	0,1%	69	0,0%	240,7%	3805,8%
Outros ativos	147	0,0%	170	0,0%	147	0,0%	-13,5%	15,6%
Investimentos	0		14		14		100,0%	0,0%
Imobilizado	290.622	11,1%	217.348	11,2%	222.781	15,6%	33,7%	-2,4%
Intangível	45.958	1,8%	18.042	0,9%	18.446	1,3%	154,7%	-2,2%
<b>Total do Ativo</b>	<b>2.614.945</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.934.619</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.426.159</b>	<b>100,0%</b>	<b>35,2%</b>	<b>35,7%</b>

**10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**

(em R\$ milhares, exceto %)	31/12/17	AV	31/12/16	AV	31/12/15	AV	2017 x 2016	2016x 2015
<b>PASSIVO</b>								
<b>Circulante</b>	<b>1.818.793</b>	<b>69,6%</b>	<b>1.107.112</b>	<b>57,2%</b>	<b>669.261</b>	<b>46,9%</b>	<b>64,3%</b>	<b>65,4%</b>
Fornecedores	56.139	2,1%	43.385	2,2%	28.754	2,0%	29,4%	50,9%
Empréstimos e financiamentos	0	0,0%	-	0,0%	19	0,0%	0,0%	100,0%
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	638.267	24,4%	546.738	28,3%	431.062	30,2%	16,7%	26,8%
Débitos de operações de assistência à saúde	55.156	2,1%	46.894	2,4%	45.080	3,2%	17,6%	4,0%
Obrigações sociais	96.198	3,7%	60.692	3,1%	45.057	3,2%	58,5%	34,7%
Tributos e contribuições a recolher	59.249	2,3%	35.868	1,9%	28.189	2,0%	65,2%	27,2%
Imposto de renda e contribuição social	54.479	2,1%	47.406	2,5%	33.072	2,3%	14,9%	43,3%
Dividendos e juros sobre capital próprio a pagar	836.338	32,0%	308.526	15,9%	15.834	1,1%	171,1%	1848,5 %
Outras contas a pagar	22.967	0,9%	17.603	0,9%	42.194	3,0%	30,5%	-58,3%
<b>Passivo não circulante</b>	<b>324.149</b>	<b>12,4%</b>	<b>316.912</b>	<b>16,4%</b>	<b>424.828</b>	<b>29,8%</b>	<b>2,3%</b>	<b>-25,4%</b>
Tributos e contribuições a recolher	21.653	0,8%	27.054	1,4%	38.045	2,7%	-20,0%	-28,9%
Provisão para riscos fiscais, cíveis e trabalhistas	248.784	9,5%	234.407	12,1%	192.424	13,5%	6,1%	21,8%
Outros débitos com partes relacionadas	48.016	1,8%	35.003	1,8%	111.868	7,8%	37,2%	-68,7%
Adiantamento para futuro aumento de capital	-	0,0%	11.831	0,0%	81.403	0,0%	100,0%	-85,5%
Outras contas a pagar	5.696	0,2%	8.617	0,4%	1.088	0,1%	-33,9%	692,0%
<b>Patrimônio líquido</b>	<b>472.003</b>	<b>18,1%</b>	<b>510.595</b>	<b>26,4%</b>	<b>332.070</b>	<b>23,3%</b>	<b>-7,6%</b>	<b>53,8%</b>
Capital social	280.000	10,7%	280.000	14,5%	10.000	0,7%	0,0%	2700,0 %
Reserva legal	55.558	2,1%	23.028	1,2%	0	0,0%	141,3%	100,0%
Reservas de lucros	136.321	5,2%	207.309	10,7%	322.044	22,6%	-34,2%	-35,6%
Participação de não controladores	124	0,0%	258	0,0%	26	0,0%	-51,9%	892,3%
<b>Total do passivo e patrimônio líquido</b>	<b>2.614.945</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.934.619</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.426.159</b>	<b>100,0%</b>	<b>35,2%</b>	<b>35,7%</b>

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### **COMPARAÇÃO DAS PRINCIPAIS CONTAS PATRIMONIAIS CONSOLIDADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017 E 31 DE DEZEMBRO DE 2016**

#### ***Ativo circulante***

Em 31 de dezembro de 2017, o ativo circulante era de R\$ 1.517 milhões, em comparação com R\$ 944 milhões em 31 de dezembro de 2016. Este aumento, de R\$ 573 milhões ou 60,7%, decorreu principalmente **(i)** do aumento das disponibilidades da Companhia em R\$ 389,9 milhões; e **(ii)** do "contas a receber" em R\$ 125,7 milhões no período. O primeiro se deve ao próprio robustecimento da geração de caixa da Companhia ao passo que o segundo se deve ao crescimento da inadimplência, aumento do ticket médio dos produtos (valor médio da carteira de produtos ofertados pela Companhia) e do número de beneficiários da Companhia. Em relação ao total do ativo, o ativo circulante era de 58,0% em 31 de dezembro de 2017 e 48,8% em 31 de dezembro de 2016.

#### ***Ativo não circulante***

Em 31 de dezembro de 2017, o ativo não circulante era de R\$ 1.097 milhões, em comparação com R\$ 989,8 milhões em 31 de dezembro de 2016. Em relação ao total do ativo, o ativo não circulante era de 42,0% em 31 de dezembro de 2017 e 51,2% em 31 de dezembro de 2016. Este aumento, de R\$ 107,3 milhões ou 10,8%, decorreu em função **(i)** do aumento de depósitos judiciais, fruto do próprio aumento da operação da Companhia que, ao possuir mais beneficiários, está mais exposta e sujeita a processos judiciais; **(ii)** do aumento de R\$ 73,3 milhões no ativo imobilizado, em virtude dos investimentos em expansão da Rede própria e na substituição de equipamentos; e **(iii)** do aumento de R\$ 27,9 milhões no ativo intangível, explicado substancialmente pela aquisição do Hospital Semed na cidade de Camaçari/BA, bem como a aquisição de licenças e dos gastos de implantação de novos softwares.

#### ***Passivo circulante***

Em 31 de dezembro de 2017, o passivo circulante era de R\$ 1.818 milhões, em comparação com R\$ 1.107 milhões em 31 de dezembro de 2016. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo circulante era de 69,6% em 31 de dezembro de 2017 e 57,2% em 31 de dezembro de 2016. Este aumento, de R\$ 711,6 milhões ou 64,3%, decorreu (i) do crescimento das provisões técnicas de operações de assistência à saúde, em função do aumento do número de beneficiários; e (ii) do aumento dos dividendos a pagar, especialmente do exercício de 2017, que serão distribuídos em abril de 2018. Para maiores informações, consulte a seção 3.5 deste Formulário de Referência.

#### ***Passivo não circulante***

Em 31 de dezembro de 2017, o passivo não circulante era de R\$ 324 milhões, em comparação com R\$ 317 milhões em 31 de dezembro de 2016. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo não circulante era de 12,4% em 31 de dezembro de 2017 e 16,4% em 31 de dezembro de 2016. Este aumento, de R\$ 7,2 milhões ou 2,3% decorreu substancialmente **(i)** pelo aumento das provisões para passivos fiscais, cíveis e trabalhistas, em virtude do crescimento das operações da Companhia, que a torna mais exposta a processos; e **(ii)** devolução de AFAC no valor de R\$ 11 milhões.

#### ***Patrimônio líquido***

Em 31 de dezembro de 2017, o patrimônio líquido era de R\$ 472 milhões, em comparação com R\$ 510,5 milhões em 31 de dezembro de 2016. Esta variação, de R\$ 38,5 milhão ou -7,6%, deu-se exclusivamente pelo resultado da Companhia no exercício social de 2017, acompanhado da distribuição de lucros, explicado pormenorizadamente acima.

## 10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais

### **COMPARAÇÃO DAS PRINCIPAIS CONTAS PATRIMONIAIS CONSOLIDADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 E 31 DE DEZEMBRO DE 2015**

#### ***Ativo circulante***

Em 31 de dezembro de 2016, o ativo circulante era de R\$ 944 milhões, em comparação com R\$ 790 milhões em 31 de dezembro de 2015. Em relação ao total do ativo, o ativo circulante era de 48,8% em 31 de dezembro de 2016 e 55,4% em 31 de dezembro de 2015. Este aumento, de R\$ 154 milhões ou 19,6%, decorreu principalmente **(i)** do aumento das disponibilidades da Companhia em R\$ 56,3 milhões; e **(ii)** do "contas a receber" em R\$ 58,8 milhões no período. O primeiro se deve à própria geração de caixa da operação ao passo que o contas a receber se deve a elevação da inadimplência, ao aumento do ticket médio dos produtos (valor médio da carteira de produtos ofertados pela Companhia) e do número de beneficiários da Companhia.

#### ***Ativo não circulante***

Em 31 de dezembro de 2016, o ativo não circulante era de R\$ 989,8 milhões, em comparação com R\$ 636,1 milhões em 31 de dezembro de 2015. Em relação ao total do ativo, o ativo não circulante era de 51,2% em 31 de dezembro de 2016 e 44,6% em 31 de dezembro de 2015. Este aumento, de R\$ 353,7 milhões ou 55,6%, decorreu em função do aumento de depósitos judiciais, fruto do próprio aumento da operação da Companhia que, ao possuir mais beneficiários ao longo do tempo, está mais exposta e sujeita a processos judiciais.

#### ***Passivo circulante***

Em 31 de dezembro de 2016, o passivo circulante era de R\$ 1.107 milhões, em comparação com R\$ 669,2 milhões em 31 de dezembro de 2015. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo circulante era de 57,2% em 31 de dezembro de 2016 e 46,9% em 31 de dezembro de 2015. Este aumento, de R\$ 437,8 milhões ou 65,4%, decorreu do **(i)** crescimento das provisões técnicas de operações de assistência à saúde, em função dos aumentos de custos da Rede própria e ao aumento do número de beneficiários; e **(ii)** da constituição da conta de dividendos a pagar.

#### ***Passivo não circulante***

Em 31 de dezembro de 2016, o passivo não circulante era de R\$ 316,9 milhões, em comparação com R\$ 424,8 milhões em 31 de dezembro de 2015. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo não circulante era de 16,4% em 31 de dezembro de 2016 e 29,8% em 31 de dezembro de 2015. Esta redução, de R\$ 107,9 milhões ou 25,4%, decorreu, sobretudo, da conversão de débitos com partes relacionadas em capital social por deliberação dos acionistas, parcialmente compensada pelo aumento das provisões para riscos fiscais, cíveis e trabalhistas, em virtude do crescimento das operações da Companhia, conforme exposto acima.

#### ***Patrimônio líquido***

Em 31 de dezembro de 2016, o patrimônio líquido era de R\$ 510,5 milhões, em comparação com R\$ 332,0 milhões em 31 de dezembro de 2015. Esta variação, de R\$ 178,5 milhões ou 53,8%, deu-se, principalmente, (i) por integralização de capital através da cessão de créditos com partes relacionadas, que estavam registrados no passivo não circulante; e (ii) pela distribuição de dividendos do período, 406,7% superior no período comparativo.



## 10. Comentários dos diretores / 10.2 - Resultado operacional e financeiro

### (a) Resultados das operações da Companhia:

#### (i) Descrição de quaisquer componentes importantes da receita

Entendemos que a base de sustentação das receitas da Companhia, conseqüentemente de suas operações, nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017, 2016 e 2015, foi originada pelo crescimento do número de beneficiários tanto em planos de saúde quanto planos odontológicos, e ao aumento de ticket médio da carteira de clientes da Companhia. O ticket médio da carteira de clientes da Companhia é influenciado pelo reajuste de preço dos planos de atuais beneficiários, pelo aumento da tabela de venda de planos para novos beneficiários e pela mudança de faixa etária. O reajuste de preços por faixa etária é regulado pela ANS através da Instrução Normativa 63/2003.

#### (ii) Fatores que afetam materialmente os resultados operacionais.

Os fatores que afetaram materialmente os resultados operacionais da Companhia podem ser assim resumidos: aumento do número de beneficiários de planos de saúde e de planos odontológicos; ganho eficiência operacional através da diluição de custos fixos, especialmente folha médica e custos com localização e funcionamento; e pela redução de representatividade de despesas operacionais, através da diminuição de despesas com serviços de terceiros e de localização e funcionamento.

#### (b) Variações das receitas atribuíveis a modificações de preços, taxas de câmbio, inflação, alterações de volumes e introdução de novos produtos e serviços

Os diretores da Companhia entendem que as variações positivas na receita dos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017, 2016 e 2015 deveram-se a relação de custo/benefício que a Companhia oferece ao seu cliente, através da prestação de serviços que acreditamos ser de qualidade com preços acessíveis. Essa relação de custo/benefício tem contribuído para o aumento da base de clientes da Companhia e, conseqüentemente, o aumento da receita da Companhia. Adicionalmente, a Companhia tem enfatizado a venda *cross selling* entre produtos de assistência médica e odontológica, trazendo soluções complementares para o cliente. Outrossim, os diretores entendem que a inserção de novos produtos, tais como planos ambulatoriais, também tem contribuído para incrementar volumes de venda na operação da Companhia. Não há variações das receitas atribuíveis a alterações da taxa de câmbio e introdução de novos produtos e serviços.

#### (c) Impacto da inflação, da variação de preços dos principais insumos e produtos, do câmbio e da taxa de juros no resultado operacional e no resultado financeiro do emissor

Os diretores da Companhia entendem que as variações nos custos médico-hospitalares que o mercado vivencia há alguns anos têm impactado em menor proporção a Companhia devido ao seu rígido controle de custos. Entendemos que, para prestar um serviço de qualidade, não precisamos ter altos custos e perseguimos com afinco a maior eficiência operacional possível, comprovada pela baixa sinistralidade em nossos resultados se comparado com os nossos concorrentes.

No que tange aos riscos de câmbio e taxa de juros, nossos impactos são limitados, haja vista que a Companhia não possui endividamento e não faz aplicações de seus recursos no exterior. Quase a totalidade de nossos fornecedores são nacionais, de forma que raramente a Companhia tem que importar materiais e medicamentos para prestação de seus serviços. Não só a prática de importar insumos é rara, como é pouco substancial em termos de valores para a Companhia.

A queda da taxa de juros pode proporcionar uma menor receita financeira das aplicações da Companhia, mas não um efeito adverso em seus resultados.

**10. Comentários dos diretores / 10.3 - Efeitos relevantes nas DFs****(a) Introdução ou alienação de segmento operacional**

Não houve nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017, 2016 e 2015, a introdução ou alienação de qualquer segmento operacional da Companhia.

**(b) Constituição, aquisição ou alienação de participação societária**

Todas as informações sobre constituição, aquisição ou alienação de participação societária envolvendo a Companhia e sociedades de seu grupo econômico já foram disponibilizadas no item 15.7 deste Formulário de Referência. Os efeitos das aquisições realizadas pela Companhia encontram-se descritos no item 10.1(h) deste Formulário de Referência.

**(c) Eventos ou operações não usuais**

Não houve, durante os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2017, 2016 e 2015, quaisquer eventos ou operações não usuais com relação à Companhia ou suas atividades que tenham causado ou se espera que venham causar efeito relevante nas demonstrações financeiras ou resultados da Companhia.

**10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases****(a) Mudanças significativas nas práticas contábeis**

Não houve mudanças significativas nas práticas contábeis da Companhia nos últimos três exercícios sociais, assim como no exercício social corrente.

**(b) Efeitos significativos das alterações em práticas contábeis**

Não aplicável, uma vez que não houve mudanças significativas nas práticas contábeis da Companhia nos últimos três exercícios sociais, assim como no exercício social corrente.

**(c) Ressalvas e ênfases presentes no parecer do auditor**

Os relatórios dos auditores independentes sobre as demonstrações contábeis da Companhia nos últimos três exercícios sociais foram emitidos sem ressalvas e ênfases, assim como no exercício social corrente.

## 10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

A Diretoria da Companhia informa que as demonstrações financeiras individuais e consolidadas são elaboradas e apresentadas de acordo com as Normas e Padrões Internacionais de Contabilidade ("IFRS") emitidas pelo International Accounting Standards Board ("IASB") e também de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil ("BR GAAP").

Em decorrência da aplicação das políticas contábeis, a Administração é requerida a adotar premissas para fazer julgamentos e calcular estimativas que podem afetar o reconhecimento de ativos, passivos, receitas e despesas. Por se tratarem de estimativas, a posição contábil observada na efetiva ocorrência dos eventos pode resultar em valores diferentes dos que foram anteriormente previstos.

A Administração revisa de forma contínua as premissas utilizadas, reconhece prospectivamente eventuais impactos de alguma reavaliação, a partir do exercício em que a revisão ocorrer e entende que os julgamentos realizados refletem de forma apropriada a situação financeira da Companhia apresentada nas demonstrações financeiras individual e consolidadas.

Seguem elencadas a seguir as políticas contábeis das transações mais relevantes que envolvem o exercício de julgamentos da Administração:

### i. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde.

- A provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA) é calculada atuarialmente a partir da estimativa dos sinistros já ocorridos e ainda não avisados, com base em triângulos de run-off mensais, que consideram o desenvolvimento histórico dos sinistros avisados nos últimos períodos e dos futuros pagamentos de eventos relacionados com ocorrências anteriores à data-base de cálculo, para estabelecer uma projeção futura por período de ocorrência que representa a melhor estimativa atuarial com base nos critérios técnicos específicos adotados.
- Por exigência do IFRS 4 é requerido às entidades seguradoras e equiparadas a realização do Teste de Adequação de Passivos ("TAP") para atestar que os passivos apresentados nas demonstrações financeiras relativos refletem apropriadamente o cenário de risco relacionado às operações de seguros. O teste projeta os fluxos de caixas futuros dos contratos com características de seguros descontados a valor presente, considerando um cenário realista observando as contraprestações líquidas, provisões técnicas, despesas de comercialização e administrativas. Em caso de identificação de insuficiência de passivos face à projeção apurada dos fluxos de caixas em relação às provisões técnicas registradas nas demonstrações financeiras, deve ser reconhecida a perda apurada no período em que os indícios foram identificados. Para realização do cálculo, é utilizada metodologia atuarial.

Deste modo, as provisões técnicas de operações à saúde seguem os critérios contábeis e dos emanados pela ANS através da aplicabilidade de metodologia atuarial, validada pela Administração, que entende que: a estimativa reflete, da data-base, as obrigações futuras provenientes de suas operações de assistência. Ressalta-se que, trimestralmente, a Companhia envia ao órgão regulador nota técnica contemplado as premissas definidas e demais parâmetros estabelecidos no correto cálculo realizado pela equipe atuarial.

### ii. Provisões para ações judiciais, ativos e passivos contingentes

A avaliação das contingências passivas, exceto aquelas oriundas de sinistros, é efetuada observando - se as determinações do CPC 25 – Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes emitido pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC.

São constituídos levando-se em conta: a opinião dos assessores jurídicos, a natureza das ações, similaridade com processos anteriores complexidade e no posicionamento dos tribunais, sempre que a perda for avaliada como provável o que ocasionaria uma provável saída de recursos para a liquidação das obrigações e quando os montantes envolvidos forem confiavelmente mensuráveis.

## 10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

Os passivos contingentes classificados como de perdas possíveis não são reconhecidos contabilmente, porém são divulgados em notas explicativas quando relevantes, enquanto os classificados como remotos não são reconhecidos nem divulgados.

O critério utilizado para mensuração das provisões é regularmente ajustado e revisado a fim de refletir mudanças nas circunstâncias, tais como a evolução em termos de natureza tributária, trabalhista ou regulamentos cíveis, jurisprudência recente, prazo de prescrição aplicável e a documentação disponível. Os respectivos valores provisionados são registrados com base nas estimativas mais assertivas quanto à identificação do risco, onde o montante constituído é considerado suficiente para cobrir perdas prováveis.

### iii. Imposto de renda e contribuição social diferidos

São apurados ao final de cada período os montantes de imposto de renda e a contribuição social diferidos sobre as diferenças temporárias levantadas na comparação entre o valor contábil dos ativos e passivos na demonstração do balanço patrimonial consolidado e as apurações fiscais elaboradas com base na legislação tributária vigente.

Para reconhecimento dos tributos diferidos, as principais diferenças temporárias utilizadas são: i) provisões para contingências; ii) crédito fiscal por amortização de ágio; e iii) despesas de comissões diferidas, conforme disposto na Nota Explicativa nº 24 das Demonstrações Financeiras da Companhia.

Os tributos diferidos ativos são reconhecidos na medida em que seja provável que o lucro tributável futuro esteja disponível e contra o qual estes possam ser utilizados nos exercícios seguintes. Cabe à Administração efetuar o julgamento quanto à recuperabilidade do imposto de renda e da contribuição social diferidos, assumindo a existência de base de lucros tributáveis futuros com base nas estimativas de resultados previstos no plano de negócios relativo aos períodos em que se espera compensar os tributos diferidos ativos. Ressalta-se que as práticas acima descritas estão em conformidade com normas contábeis atualmente vigentes.

**10. Comentários dos diretores / 10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs**

**(a) Os ativos e passivos detidos pelo emissor, direta ou indiretamente, que não aparecem no seu balanço patrimonial (*off-balance sheet items*), tais como:**

**(i) Arrendamentos mercantis operacionais, ativos e passivos**

A Companhia e suas controladas arrendam uma série de estabelecimentos no modelo de arrendamento operacional onde operam, sobretudo, as unidades de atendimento hospitalar. Esses contratos usualmente têm longa duração, entre dez e vinte anos, com opção de renovação após este período. O aluguel pago ao arrendador é ajustado de acordo com os preços de mercado, anualmente, e a Companhia não participa no valor residual dos bens arrendados.

Os valores são mensalmente reconhecidos como despesas de aluguel do período e são pagos à empresa Canadá Administradora de Bens Móveis Ltda., entidade sob controle comum dos controladores. Para maiores informações a respeito dessas transações, veja a Seção 16.2 deste Formulário de Referência, uma vez que são transações com partes relacionadas.

**(ii) Carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a entidade mantenha riscos e responsabilidades, indicando respectivos passivos**

Não há carteiras de recebíveis baixadas sobre as quais a Companhia mantenha riscos e responsabilidades não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017.

**(iii) Contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços**

Não há contratos de futura compra e venda de produtos ou serviços não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017.

**(iv) Contratos de construção não terminada**

Não há contratos de construção não terminada não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017.

**(v) Contratos de recebimentos futuros de financiamentos**

Não há contratos de recebimentos futuros de financiamentos não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017.

**(b) Outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras**

Não há outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017.

**10. Comentários dos diretores / 10.7 - Coment. s/itens não evidenciados****(a) Como tais itens alteram ou poderão vir alterar as receitas, as despesas, o resultado operacional, as despesas financeiras ou outros itens das demonstrações financeiras do emissor**

Conforme mencionado no item 10.6(i) deste Formulário de Referência, a Companhia possui contratos de locação de imóveis que foram classificados como arrendamento mercantil operacional. Estes contratos estabelecem valores de aluguel fixo, reajustados anualmente, de acordo com os índices contratuais de mercado e são registrados como despesas operacionais de alugueis. Adicionalmente, a Companhia possui contrato com a empresa Cassol Pré-Fabricados Ltda. no valor de R\$ 6.585.000,00, conforme detalhado na seção 10.6 (a) (iv.), que impactará fluxo de caixa de investimentos da Companhia.

**(b) Natureza e o propósito da operação**

Não aplicável, tendo em vista que não há itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017.

**(c) Natureza e montante das obrigações assumidas e dos direitos gerados em favor do emissor em decorrência da operação**

Não aplicável, tendo em vista que não há itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017.

## 10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

### **(a) Investimentos**

#### **(i) Descrição quantitativa e qualitativa dos investimentos em andamento dos investimentos previstos**

A Companhia tem realizado investimentos nos últimos anos, especialmente para crescimento da sua infraestrutura de atendimento, tais como hospitais, unidades de diagnóstico por imagem e clínicas. Durante o ano de 2017 inauguramos dois novos hospitais, sendo uma nova torre do Hospital Ilha do Leite localizado em Recife/PE, e o Hospital e Maternidade Eugênia Pinheiro, o único hospital privado do Estado do Ceará com serviços exclusivos para a saúde da mulher. Adicionalmente, inauguramos em janeiro de 2018 o Hospital Rio Poty, o primeiro hospital próprio da Companhia em Teresina, no Estado do Piauí, completando, a partir de agora, infraestrutura hospitalar própria em todas as capitais da região Nordeste.

Os investimentos em manutenção e ampliação da rede da Companhia continuam sendo realizados em 2018. Estimamos em nosso orçamento anual que os investimentos devem ser entre R\$ 250 milhões e R\$ 300 milhões no ano de 2018, sendo que já temos previstos o início da operação de um novo hospital na cidade de Joinville/SC, o início da ampliação de nosso hospital em Salvador/BA e o início da ampliação de nosso hospital em Belém/PA, estes dois últimos com término previsto apenas em 2019.

Complementarmente, estamos investindo em novas unidades de pronto atendimento, unidades de diagnósticos de imagem e clínicas. Prevemos concluir, durante o ano de 2018, 4 novas unidades de pronto atendimento, 4 novas unidades de medicina preventiva, 6 novas unidades de diagnósticos por imagem, além de 8 novas unidades "Hapclínicas" para consultas eletivas. Soma-se a esses investimentos, as reformas e/ou ampliações das unidades atuais.

A Companhia pretende, também, investir significativamente em tecnologia da informação, tanto na aquisição da infraestrutura de TI das novas unidades, como na aquisição de servidores, data center e na manutenção da plataforma tecnológica nas unidades da Companhia.

Por fim, deveremos investir aproximadamente R\$ 40 milhões na substituição de máquinas e equipamentos das unidades da Companhia, bem como os novos equipamentos necessários para as novas unidades supramencionadas.

#### **(ii) Fontes de financiamento dos investimentos**

A principal fonte de financiamento da Companhia provém da sua geração de caixa operacional.

#### **(iii) Desinvestimentos relevantes em andamento e desinvestimentos previstos**

Na data deste Formulário de Referência, a Companhia não possui desinvestimentos em andamento ou previsto.

#### **(b) Desde que já divulgada, indicar a aquisição de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que devam influenciar materialmente a capacidade produtiva do emissor**

Não há aquisição de plantas, equipamentos, patentes ou outros ativos que devam influenciar materialmente na capacidade produtiva da Companhia, que tenha sido divulgada.

#### **(c) Novos produtos e serviços**

Não aplicável.

#### **(i) Descrição das pesquisas em andamento já divulgadas**



## 10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

Não aplicável.

**(ii) Montantes totais gastos pelo emissor em pesquisas para desenvolvimentos de novos produtos ou serviços**

Não aplicável.

**(iii) Projetos em desenvolvimento já divulgados**

Não aplicável.

**(iv) Montantes totais gastos pelo emissor no desenvolvimento de novos produtos ou serviços**

Não aplicável.

**10. Comentários dos diretores / 10.9 - Outros fatores com influência relevante**

Ao longo dos três últimos anos, a Companhia investiu aproximadamente R\$ 100 milhões em publicidade, propaganda e patrocínio de eventos, dividindo tais recursos em campanhas institucionais em TV aberta, rádios e na internet. Adicionalmente, a Companhia aloca recursos em campanhas de praças específicas que visam aumentar suas vendas e/ou informar aos seus beneficiários o aumento da disponibilidade de serviços através da ampliação da rede própria. Para maiores informações sobre tais investimentos, veja o item 16.2 deste Formulário de Referência.

Estes recursos também são disponibilizados para projetos sociais em apoio a prática de esporte para redução de obesidade e maior qualidade de vida. A título de exemplo temos o programa Hapvida +1K, que consiste na disponibilização de assessoria esportiva para mais de 10.000 pessoas nas regiões Norte e Nordeste, contribuindo para uma vida saudável da população local. A Companhia patrocina, também, programas de *bike sharing* em Manaus/AM e Belém/PA, contribuindo para gerar alternativas de transporte para a população local.

Por fim, com o objetivo de ampliar os canais de venda, a Companhia fez uma parceria com o programa de relacionamento KM de Vantagens, da Ipiranga, em que os clientes do programa têm a possibilidade de comprar planos odontológicos com cobertura completa no país através do referido programa de fidelidade.