

Índice

5. Gerenciamento de riscos e controles internos

5.1 - Descrição - Gerenciamento de riscos	1
5.2 - Descrição - Gerenciamento de riscos de mercado	7
5.3 - Descrição - Controles Internos	11
5.4 - Programa de Integridade	13
5.5 - Alterações significativas	18
5.6 - Outras inf. relev. - Gerenciamento de riscos e controles internos	19

10. Comentários dos diretores

10.1 - Condições financeiras/patrimoniais	20
10.2 - Resultado operacional e financeiro	40
10.3 - Efeitos relevantes nas DFs	42
10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases	43
10.5 - Políticas contábeis críticas	48
10.6 - Itens relevantes não evidenciados nas DFs	50
10.7 - Coment. s/itens não evidenciados	51
10.8 - Plano de Negócios	52
10.9 - Outros fatores com influência relevante	54

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 deve ser revisada pela alta administração da Companhia. A próxima revisão da Política de Riscos, que deverá ocorrer durante o exercício social corrente (2019), modificará a periodicidade de sua revisão, que passará de semestral para 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.

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

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

Estratégico		Conformidade		Financeiro	
(I) Aderência às Regras	(VI) Incentivo e Desempenho	(XI) Tributário / Fiscal	(XV) Cível	(XVIII) Despesas Administrativas	(XX) Custo
(II) 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 estimação 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;
- 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

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

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.

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;

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

- 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 um membro do Conselho 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.

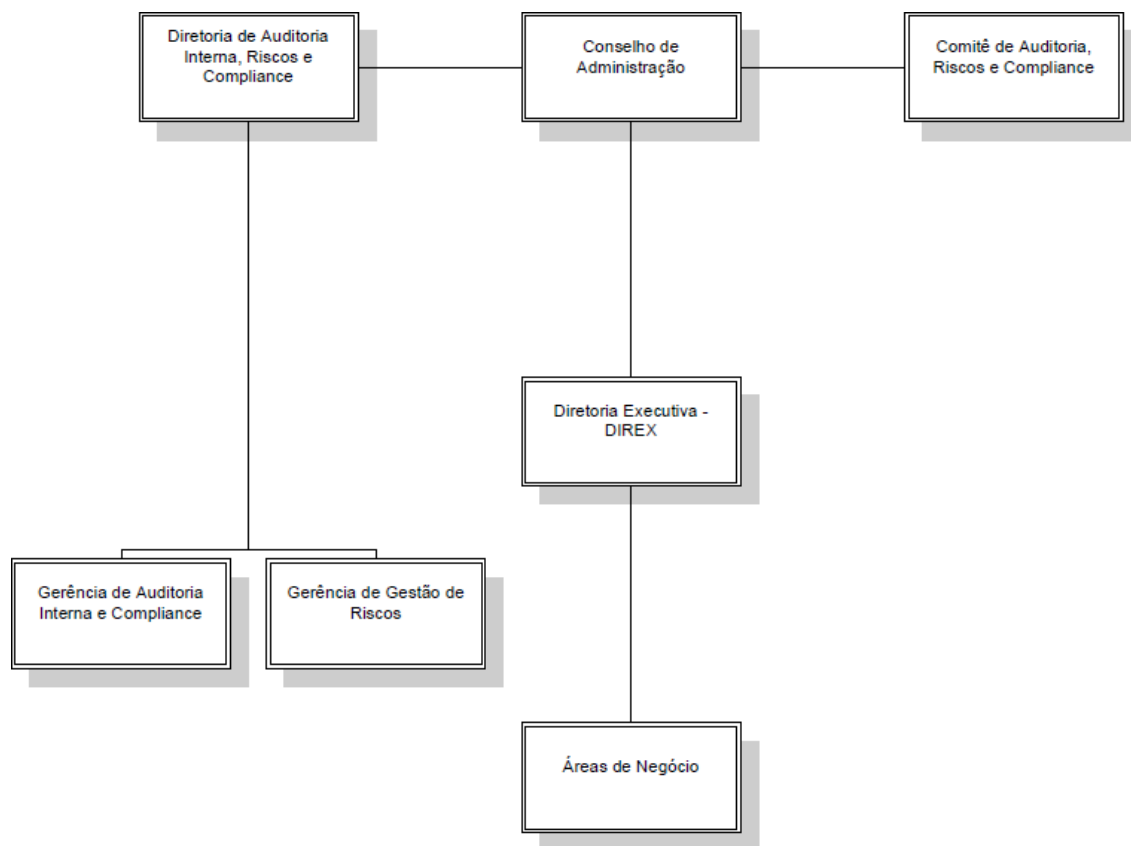
A Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance, órgão que compõe a estrutura não estatutária de governança da Companhia, nomeia o responsável pela Área Corporativa de Gestão de Riscos para acompanhar o desenvolvimento dos planos de ação. Esse responsável deverá manter o status das ações atualizado, por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

(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:

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

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.

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;

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

(ii) Assessora a alta administração na proposição do Apetite a Risco e escalas de avaliação de Impacto;

(iii) Assessora 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.

(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 Administrativa 055.002-000 - Diretrizes para Investimentos em Instrumentos Financeiros"). 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 90 dias; (iii) investir em instrumentos financeiros com desempenho bruto mínimo esperado 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 quando necessário para suportar investimentos definidos como estratégicos.

(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 a 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

Faixa de Valores	Aprovador
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

Faixa de Valores	Aprovador
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

a. Ativos Garantidores

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

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

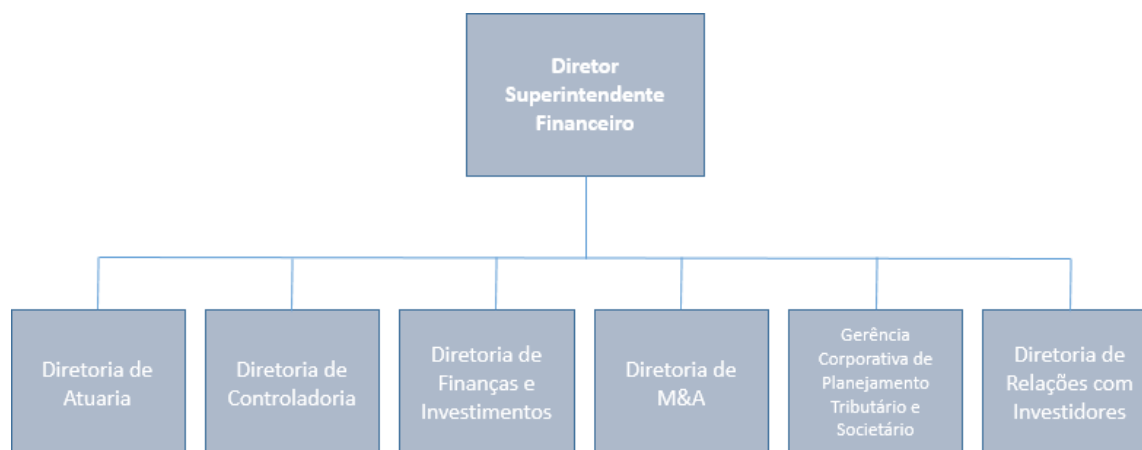
Os resgates e movimentações dos ativos livres serão realizados apenas nos vencimentos dos instrumentos financeiros ou em casos eventuais de solicitação da Diretoria Executiva para realização de investimentos orgânicos, aquisições, recomposição de caixa ou distribuição de dividendos aprovados nos devidos 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:



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.

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

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 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.

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.

5. Gerenciamento de riscos e controles internos / 5.3 - Descrição - 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, durante a execução de seus trabalhos de auditoria das demonstrações financeiras, não identificaram deficiências de controle que, na avaliação da administração, pudessem ser consideradas significativas e/ou com impactos relevantes nas demonstrações financeiras da Companhia referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2018. A administração da Companhia analisou todas as recomendações e oportunidades de melhorias reportadas pelos auditores independentes na carta de recomendação e definiu planos de ação para a implementação das recomendações que julgou pertinentes.

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

A administração da Companhia concorda com as recomendações da carta de recomendação dos auditores independentes sobre os controles internos da Companhia relacionados ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018. De acordo com a avaliação da administração, nenhuma das recomendações ou melhorias reportadas pelos auditores apresentam probabilidade ou magnitude que possam causar distorções nas demonstrações financeiras da Companhia. Entretanto, não há garantia de que não possam ocorrer estas e/ou outras deficiências consideradas significativas no futuro.

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 todas as empresas que compõem o grupo Hapvida, seus empregados e colaboradores, em suas relações com colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, terceiros e acionistas. O Código de Ética tem por objetivo formalizar os princípios e as práticas éticas que regem os relacionamentos internos e externos da organização, bem como nortear a atuação dos seus colaboradores, 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.
- **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).
- **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.

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

- **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 pela alta administração da Companhia. A periodicidade de sua revisão, anteriormente semestral, será alterada para anual na próxima revisão, que deverá ocorrer durante o exercício social corrente (2019). 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. Em 2018, a Companhia reforçou questões relacionadas a ética e condutas para seus colaboradores por meio de comunicados por e-mail, através de seu aplicativo Meuhap, bem como por meio de cartazes expostos em suas unidades. Em 2019, a Companhia vem reforçando questões relacionadas a ética e condutas para seus colaboradores através de um projeto elaborado em conjunto com a Área de Comunicação Interna Corporativa cujo primeiro ciclo de treinamentos de *compliance* aconteceu no primeiro trimestre de 2019.
- **Política de Contratação de Auditoria Independente:** A Companhia possui uma política para contratação de Auditoria Independente das suas Demonstrações Contábeis, aprovada na reunião do Conselho de Administração de 23/01/2019, que visa definir os critérios para contratação dos serviços de Auditoria Independente das Demonstrações Contábeis e manutenção de sua independência no âmbito do grupo Hapvida. Esta Política está em consonância com os requisitos estabelecidos pela Comissão de Valores Mobiliários - CVM.
- **Canal de Denúncias:** A Companhia possui um Canal de Denúncias, denominado Programa Sentinela, disponível para funcionários, colaboradores, fornecedores, usuários e qualquer pessoa que tenha conhecimento de algum desvio ou suspeita de desvio a leis, regulamentos, Código de Ética e demais políticas do grupo Hapvida. Em julho de 2018, com o objetivo de dar maior transparência, independência e segurança a quem denuncia uma não conformidade, a Companhia contratou uma empresa independente com certificação Pró-Ética, para receber todas as denúncias e encaminhar para análise da área de Compliance ou de Recursos Humanos, neste último caso quando a denúncia tratar de desvios comportamentais.

O Programa Sentinela oferece dois canais, cujo acesso é exclusivo da empresa independente contratada pela Companhia, para o oferecimento de denúncias de irregularidades, quais sejam: (i) internet, no endereço www.canaldedenuncias.com.br/grupohapvida; (ii) linha telefônica, 0800 com atendimento 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Durante o primeiro trimestre de 2019, a Companhia recebeu 401 denúncias pelo Canal de Denúncias, sendo que nenhuma delas relacionada a atos de corrupção. Após a apuração de cada denúncia, a Companhia verifica a possibilidade de implementar controles mitigatórios.

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, e a Área de Recursos Humanos (em casos que tratem de desvios comportamentais), subordinada à Diretoria Executiva de Recursos Humanos são responsáveis pela apuração de denúncias realizadas no Canal de Denúncia, devendo submeter violações para a análise da Comissão de Ética, que dará parecer sobre as sanções aplicáveis. As denúncias passam, ainda, pelo Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance para deliberar sobre a aplicação das sanções e, se houver discordância sobre as sanções a serem aplicadas, o caso será encaminhado ao Conselho de Administração para deliberação final.

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

A Comissão de Ética é composta por três membros, quais sejam: (i) Diretor de Auditoria, Riscos e Compliance (Presidente), (ii) Diretor Executivo de Recursos Humanos (Membro) e (iii) Diretor Corporativo do Jurídico (Membro). A Comissão de Ética (i) sugere penalidades e sanções para os processos disciplinares administrativos, de acordo com os valores e princípios fixados pelo Estatuto do grupo Hapvida, pelos Regimentos Internos e pela legislação vigente, para apreciação do Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance e (ii) responde às consultas que lhe forem dirigidas, sobre matéria de sua alçada e que possa configurar eventual descumprimento ético.

A Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance participa do desenvolvimento de ações de prevenção à fraude, da apuração de denúncias realizadas no Canal de Denúncias e 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, Riscos e Compliance, 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, Riscos e Compliance 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, Riscos e Compliance 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 e solicitando que os terceiros se comprometam a cumprir o Código de Ética ou que participem de treinamentos de Compliance.

Não obstante, por ocasião da convenção comercial anualmente realizada pela Companhia para seus representantes comerciais, a Companhia divulgou formalmente o Código de Ética a este público, e reforçará as comunicações anualmente a cada edição da convenção. Adicionalmente, especificamente com relação aos contratos firmados com representantes comerciais a partir de fevereiro 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**

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

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, a Companhia reforçou questões relacionadas a ética e condutas para seus colaboradores por meio de comunicados por e-mail, através de seu aplicativo Meuhap, bem como por meio de cartazes expostos em suas unidades. Em 2019, a Companhia vem reforçando questões relacionadas a ética e condutas para seus colaboradores através de um projeto elaborado em conjunto com a Área de Comunicação Interna Corporativa cujo primeiro ciclo de treinamentos de *compliance* aconteceu no primeiro trimestre de 2019.

- **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 Comissão de Ética e pelo Comitê de Auditoria, Riscos e Compliance, mediante consulta, se necessário, às Superintendências, Presidência e Conselho de Administração, na forma indicada no item 5.4 (a) (ii) acima, 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 foi 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 por uma empresa independente, que é responsável por receber as denúncias, realizar uma pré-análise e encaminhar a demanda para análise detalhada das áreas de Compliance e/ou Recursos Humanos, quando se tratar de desvios comportamentais.

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

O Canal de Denúncias, Programa Sentinela, está aberto para os funcionários, colaboradores, fornecedores, usuários e para qualquer pessoa que tenha conhecimento de algum desvio ou suspeita de desvio a leis, regulamentos, Código de Ética e demais políticas do grupo Hapvida, conforme disposto no item 5.4(a)(i) acima.

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

O oferecimento de denúncias através do Canal de Denúncias pode ser feito de forma anônima, a exclusivo critério do denunciante, caso em que não é necessário o fornecimento de nenhuma identificação pessoal ou informação de contato.

O Canal de Denúncias é operado por uma empresa independente, responsável pela confidencialidade das denúncias. Todas as informações relatadas em denúncias são analisadas pela Comissão de Ética e tratadas com total sigilo e sem retaliação.

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

Durante as análises das denúncias, caso surja a necessidade do apoio das áreas operacionais, os coordenadores do Canal de Denúncias eliminam as informações que possam identificar os denunciantes antes de encaminharem perguntas às áreas envolvidas.

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; e (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 adotou novos procedimentos em 2018 que permitiram que clientes e o público em geral pudessem realizar denúncias por meio do Canal de Denúncias, 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 das Áreas de Compliance e de Recursos Humanos, para os casos de desvios comportamentais.

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.

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.

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 relevantes com relação a este item 5.

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

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) as demonstrações financeiras da Companhia auditadas para os exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016, e suas respectivas notas explicativas. Nossas demonstrações financeiras foram 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; e (ii) as informações contábeis intermediárias dos três meses findos em 31 de março de 2019, e suas respectivas notas explicativas. Nossas informações contábeis intermediárias foram preparadas de acordo com a IAS 34 – "*Interim Financial Reporting*", emitido pelo IASB e com o Pronunciamento Técnico CPC21 (R1) – "Demonstração Intermediária".

Nossas informações financeiras consolidadas para o exercício findo em 31 de dezembro de 2016 são apresentadas como se a Companhia tivesse assumido o controle societário da Vida e Imagem Serviços Médicos Ltda. 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 relativas ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 para maiores informações.

Dessa forma, as informações, as avaliações, as opiniões e os comentários dos Diretores da Companhia, ora apresentados, traduzem a visão e percepção de tais Diretores sobre as atividades, negócios e desempenho da Companhia, bem como visam fornecer aos investidores informações que os ajudarão a comparar as demonstrações financeiras da Companhia para (i) o período de três meses findos em 31 de março de 2019 e de 2018, (ii) os exercícios sociais findos em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016, (iii) as mudanças nas principais linhas dessas demonstrações financeiras de período para período; e (iv) os principais fatores que explicam tais 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 e a Margem EBITDA, 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.

(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 março de 2019, o índice de endividamento total foi de 0,57 (representado por passivo circulante acrescido de passivo não circulante e dividido pelo patrimônio líquido). Na mesma data, a posição de caixa e equivalentes de caixa era de R\$ 143.035 mil. Atualmente, a Companhia não possui dívida líquida bancária.

Em 31 de dezembro de 2018, as disponibilidades totais (caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras) da Companhia somavam R\$ 3.573 milhões, contemplados ativos garantidores - Fundos de Investimentos de Renda Fixa dedicados ao setor de saúde suplementar – os quais são geridos por

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

instituições financeiras, cuja movimentação e desvinculação está sujeita à anuência prévia da ANS - no montante de R\$ 407,1 milhões e o restante contemplado por recursos de livre movimentação. O montante de R\$ 3.573 milhões foi 147,07% superior no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 comparado ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017. 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 optava por trabalhar apenas com seus recursos próprios. No período de três meses findo em 31 de março de 2019 e no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, a Companhia não apresentou endividamento bancário. Mesmo com a posição de endividamento bancário zerada em 31 de março de 2019 e 31 de dezembro de 2018, a posição de caixa e equivalentes de caixa era de R\$ 143,4 milhões e R\$ 185,4 milhões respectivamente, e aplicações financeiras de R\$ 3.621 milhões e R\$ 3.388 milhões, respectivamente nestes períodos. Em 31 de dezembro de 2017, a posição de caixa e equivalentes de caixa era de R\$ 104,2 milhões, e aplicações financeiras de R\$ 1.342 milhões. Já 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. Esses números mostram um crescimento médio anual, entre 31 de dezembro de 2016 e 31 de dezembro de 2018, de 92,0% 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), (iii) ingresso de recursos oriundos da oferta pública de ações, e (iv) 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 recursos 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 em 31 de março de 2019, quais sejam:

Vencimento (em milhares)	2020	2021	2022 em diante	Total
Fornecedores	62.505	0	0	62.505
Arrendamento a pagar	26.573	76.657	703.624	806.854
Partes relacionadas	42.657	0	0	42.657
Outras contas a pagar	29.607	7.305	0	36.912

(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 36,1% de capital de terceiros e 63,9% de capital próprio em 31 de março de 2019. 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			
	1T19	2018	2017	2016
Capital de terceiros (passivo circulante + passivo não circulante)	2.158.502	1.270.819	1.864.145	1.191.084
Capital próprio (patrimônio líquido)	3.820.249	3.605.855	472.003	510.595
Capital total (terceiros + próprio)	5.978.751	4.876.674	2.336.148	1.701.679
Parcela de capital de terceiros	36,1%	26,1%	79,8%	70,0%
Parcela de capital próprio	63,9%	73,9%	20,2%	30,0%

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**(c) Capacidade de pagamento em relação aos compromissos financeiros assumidos**

Acreditamos que a Companhia apresenta condições financeiras suficientes para cumprir com seus compromissos financeiros. O índice de liquidez corrente da Companhia, em 31 de março de 2019, era de 1,13 e, em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016 era de 1,29, 0,81 e 0,81, respectivamente. O índice de liquidez corrente consiste no resultado da divisão do "Ativo circulante" pelo "Passivo circulante".

Até 31 de março de 2019, a Companhia não possuía nenhum contrato de financiamento.

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

Para o período de três meses findo em 31 de março de 2019, a principal fonte de financiamento da Companhia foi o fluxo de caixa gerado por suas atividades operacionais. Para o exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, a principal fonte de financiamento da Companhia foi o ingresso dos recursos captados na oferta pública de ações. Para os exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2016 e 2017, a principal fonte de financiamento da Companhia foi o fluxo de caixa gerado por suas atividades operacionais.

Acreditamos que, até 31 de março de 2019, as fontes de financiamento utilizadas pela Companhia atenderam as necessidades de capital de giro e investimentos - 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.

(f) Níveis de endividamento e as características de tais dívidas

No período de três meses findo em 31 de março de 2019 e nos três últimos exercícios sociais, a Companhia não apresentou níveis de endividamento da Companhia

(i) Contratos de empréstimo e financiamento relevantes

Não aplicável, uma vez que no período de três meses findo em 31 de março de 2019 e 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 no período de três meses findo em 31 de março de 2019 e 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 no período de três meses findo em 31 de março de 2019 e 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

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

Não aplicável, tendo em vista que no período de três meses findo em 31 de março de 2019 e 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 no período de três meses findo em 31 de março de 2019 e 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**

(em R\$ mil, exceto %)	31/03/2019	AV	31/03/2018	AV	2018	AV	2017	AV	2016	AV	1T2019 x 1T18	2018 x 2017	2017 x 2016
Receita líquida de serviços prestados	1.257.000	100,0%	1.089.872	100,0%	4.575.898	100,0%	3.847.981	100,0%	3.036.454	100,0%	15,3%	18,9%	26,7%
Custos dos serviços prestados	(726.411)	-57,8%	(603.923)	-55,4%	(2.754.662)	-60,2%	(2.261.938)	-58,8%	(1.863.231)	-61,4%	20,3%	21,8%	21,4%
Lucro bruto	530.589	42,2%	485.949	44,6%	1.821.236	39,8%	1.586.043	41,2%	1.173.223	38,6%	9,2%	14,8%	35,2%
Despesas de vendas	(118.732)	-9,4%	(121.935)	-11,2%	(443.414)	-9,7%	(378.175)	-9,8%	(334.419)	-11,0%	-2,6%	17,3%	13,1%
Despesas administrativas	(139.279)	-11,1%	(90.854)	-8,3%	(507.178)	-11,1%	(426.610)	-11,1%	(368.014)	-12,1%	53,3%	18,9%	15,9%
Outras despesas/receitas operacionais, líquidas	(550)	0,0%	329	0,0%	(129)	0,0%	2.194	0,1%	(912)	0,0%	-267,2%	-105,9%	-340,6%
Resultado antes do resultado financeiro líquido e impostos	272.028	21,6%	273.489	25,1%	870.515	19,0%	783.452	20,4%	469.878	15,5%	-0,5%	11,1%	66,7%
Resultado financeiro, líquido	35.074	2,8%	21.770	2,0%	171.820	3,8%	111.544	2,9%	115.544	3,8%	61,1%	54,0%	-3,5%
Resultado antes do imposto de renda e da contribuição social sobre o lucro	307.102	24,4%	295.259	27,1%	1.042.335	22,8%	894.996	23,3%	585.422	19,3%	4,0%	16,5%	52,9%
Imposto de renda e contribuição social													
Corrente	(103.032)	-8,2%	(91.071)	-8,4%	(315.089)	-6,9%	(242.067)	-6,3%	(137.838)	-4,5%	13,1%	30,2%	75,6%
Diferido	1.324	0,1%	9.883	0,9%	61.088	1,3%	(2.331)	-0,1%	8.909	0,3%	-86,6%	2.720,7%	-126,2%
Lucro do exercício	205.394	16,3%	214.071	19,6%	788.334	17,2%	650.598	16,9%	456.493	15,0%	-4,1%	21,2%	42,5%

10. Comentários dos diretores / 10.1 - Condições financeiras/patrimoniais**PERÍODO DE TRÊS MESES FINDO EM 31 DE MARÇO DE 2019 COMPARADO AO PERÍODO DE TRÊS MESES FINDO EM 31 DE MARÇO DE 2018****Receita líquida**

Receita líquida no período de três meses findo em 31 de março de 2019 foi de R\$1.257,0 milhões comparativamente a R\$1.089,9 milhões no mesmo período de 2018, o que representou uma variação de R\$167,1 milhões ou 15,3%. Este aumento é atribuído substancialmente a:

- (i) crescimento de 5,5% no número de beneficiários de planos de assistência médica devido à política de expansão da Companhia, representando um número absoluto de 2.364.820 beneficiários em 31 de março de 2019 em comparação com 2.240.776 beneficiários em 31 de março de 2018 e aumento de 9,3% no ticket médio devido aos reajustes dos valores dos planos, sendo 176,27 em 31 de março de 2019 em comparação com 161,25 em 31 de março de 2018; e
- (ii) crescimento de 15,12% no número de beneficiários de planos de odontológicos devido à política de expansão da Companhia, no Norte e Nordeste, representando um número absoluto de 1.609.915 beneficiários em 31 de março de 2019 em comparação com 1.398.448 beneficiários em 31 de março de 2018 e redução de 5,7% no ticket médio devido aos reajustes dos valores dos planos, sendo 12,19 em 31 de março de 2019 em comparação com 12,92 em 31 de março de 2018.

Custo dos Serviços Prestados

No período de três meses findo em 31 de março de 2019, os custos dos serviços prestados (CSP) da Companhia totalizaram R\$ 726,5 milhões, uma elevação de 20,3% em comparação ao mesmo período de 2018, no qual os CSP totalizaram R\$ 603,9 milhões, conforme tabela abaixo:

Custos dos Serviços Prestados (em R\$ mil)	Período de 3 meses findo em	
	31/03/2019	31/03/2018
Custos médico-hospitalar e outros	723.689	601.228
Variação da PEONA	2.722	2.695
Custo dos Serviços Prestados	726.411	603.923

O crescimento do CSP no período se deve, especialmente, ao aumento 20,3% no valor de nossos custos médico- hospitalar, em virtude principalmente (i) da adequação do quadro de funcionários para suportar o crescimento das atividades das unidades já existentes; (ii) dos custos pré operacionais do novo Hospital Geral de Joinville, sem contrapartida de receita; (iii) pelo maior custo de aluguel com partes relacionadas, não refletido no mesmo período de 2018; (iv) pelo maior custo de ressarcimento ao SUS no primeiro trimestre de 2019; e (v) pelo reconhecimento de um crédito previdenciário no em 2018 não refletido em 2019..

Lucro bruto

Lucro bruto no período de três meses findo em 31 de março de 2019 foi de R\$530,6 milhões comparativamente a R\$485,9 milhões no mesmo período de 2018, o que representou uma variação de R\$44,6 milhões ou 9,2%. Lucro bruto representou 42,2% e 44,6% da receita líquida nos períodos de três meses findos em 2019 e 2018, respectivamente.

Despesas de vendas

As despesas de vendas no período de três meses findo em 31 de março de 2019 totalizaram R\$ 118,7 milhões, comparativamente a R\$ 121,9 milhões no mesmo período de 2018, o que representou uma diminuição de R\$ (3,2) milhões ou -2,6%. A diminuição decorre, principalmente, (i) da maior provisão para perdas sobre créditos de clientes inadimplentes em 31 de março de 2018; e (ii) pela menor representatividade de comissões em 31 de março de 2018 derivada, principalmente, da mudança no processo e ajustes de sistema no que se refere ao cancelamento de planos individuais realizado pela

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

Companhia durante os anos de 2018 e 2019, com o objetivo de reduzir o tempo de exposição destes clientes ao uso da rede e com consequência direta na baixa das comissões atreladas a estes contratos.

Despesas administrativas

Despesas administrativas no período de três meses findo em 31 de março de 2019 foi de R\$139,3 milhões comparativamente a R\$90,8 milhões no mesmo período de 2018, o que representou uma variação de R\$48,4 milhões ou 53,3%. A rubrica Despesas administrativas representou 11,1% e 8,3% da receita líquida nos períodos de três meses findos em 2019 e 2018, respectivamente. Este aumento é atribuído (i) à remuneração de executivos na administração da Companhia, a partir do segundo trimestre de 2018; (ii) à ampliação do quadro de funcionários e reajuste de folha; (iii) à remuneração variável de curto prazo relativa ao período de três meses findo em 31 de março de 2019, além daquilo que foi realizado relativo ao período de três meses findo em 31 de março de 2018; (iv) à amortização das carteiras adquiridas da Uniplam e Free Life durante o período de três meses findo em 31 de março de 2019; (v) ao aumento das provisões para riscos fiscais, cíveis e trabalhistas no mesmo período; (vi) parcialmente compensada pela reversão da remuneração variável no período de três meses findo em 31 de março de 2018 que havia sido provisionada a maior durante o exercício social de 2017 em decorrência do seu efetivo pagamento; (vii) e pela reversão de provisão para riscos tributários decorrente da reestruturação societária provisionada durante o período de três meses findo em 31 de março de 2018.

Resultado financeiro, líquido

Resultado financeiro, líquido no período de três meses findo em 31 de março de 2019 foi de R\$35,0 milhões comparativamente a R\$21,7 milhões no mesmo período de 2018, o que representou uma variação de R\$13,3 milhões ou 61,1%. Resultado financeiro, líquido representou 2,8% e 2,0% da receita líquida nos períodos de três meses findos em 2019 e 2018, respectivamente. Este aumento é atribuído substancialmente ao aumento significativo do montante financeiro alocado em aplicações financeiras por parte da Companhia durante os três meses findos em 31 de março de 2019 e nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2017.

Cabe ressaltar que, além do aumento do montante financeiro aplicado, a Companhia monitora continuamente a composição de suas aplicações e realiza gestão efetiva dos recursos, de modo a obter os investimentos que representem as maiores oportunidades de rentabilidade, desde que compatíveis com os níveis de riscos estabelecidos na política de investimentos aprovada pela administração.

Lucro antes do imposto de renda e contribuição social sobre o lucro

Lucro antes do imposto de renda e contribuição social no período de três meses findo em 31 de março de 2019 foi de R\$307,1 milhões comparativamente a R\$295,2 milhões no mesmo período de 2018, o que representou uma variação de R\$11,8 milhões ou 4,0%. Lucro antes do imposto de renda e contribuição social representou 24,4% e 27,1% da receita líquida nos períodos de três meses findos em 2019 e 2018, respectivamente. Este aumento é atribuído substancialmente aos fatores que resultaram no crescimento do lucro bruto da Companhia, tais como o aumento da receita líquida, aliado à manutenção, em termos proporcionais, das da proporção de despesas administrativas e de despesas comerciais, conforme destacado acima.

Imposto de renda e contribuição social

Imposto de renda e contribuição social no período de três meses findo em 31 de março de 2019 foi de R\$101,7 milhões comparativamente a R\$81,2 milhões no mesmo período de 2018, o que representou uma variação de R\$20,5 milhões ou 25,3%. Imposto de renda e contribuição social representou 8,1% e 7,4% da receita líquida nos períodos de três meses findos em 2019 e 2018, respectivamente. Este aumento é atribuído substancialmente ao saldo líquido entre: a) o aumento da alíquota efetiva de imposto de renda e contribuição social sobre o resultado operacional da Companhia, decorrente sobretudo da migração de algumas das empresas controladas pela Companhia do regime de tributação de Lucro Presumido para o regime de tributação de Lucro Real e b) aproveitamento dos benefícios fiscais relacionados a i) comissões pagas aos bancos de investimentos referentes ao processo de

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

abertura de capital da companhia. Embora as referidas despesas não tenham transitado pelo resultado do período, conforme Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil n.º 1.700/17, é permitida a sua dedução do cálculo do imposto de renda e ii) constituição de créditos sobre prejuízos fiscais.

Lucro do exercício

Lucro do exercício no período de três meses findo em 31 de março de 2019 foi de R\$205,4 milhões comparativamente a R\$214,1 milhões no mesmo período de 2018, o que representou uma variação de -R\$8,7 milhões ou -4,1%. Lucro do exercício representou 16,3% e 19,6% da receita líquida nos períodos de três meses findos em 2019 e 2018, respectivamente.

EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

Receita líquida

Receita líquida no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$ 4.576 milhões comparativamente a R\$ 3.847 milhões no mesmo período de 2017, o que representou uma variação de R\$ 728 milhões, ou 18,9%. Este aumento é atribuído substancialmente aos seguintes fatores:

(i) crescimento de 6,9% no número de beneficiários em planos de assistência médica devido à política de expansão da Companhia, representando um número absoluto de 2.356.522 beneficiários em 31 de dezembro de 2018 em comparação aos 2.225.660 beneficiários em 31 de dezembro de 2017. Esse aumento é decorrente dos esforços de venda empreendidos em conformidade com a estratégia comercial da Companhia nas regiões Norte e Nordeste do país;

(ii) crescimento de 19% no número de beneficiários em planos de assistência odontológica devido à política de expansão da Companhia, representando um número absoluto de 1680.136 beneficiários em 31 de dezembro de 2018 em comparação aos 1.416.397 beneficiários em 31 de dezembro de 2017. Esse aumento é decorrente dos esforços de venda empreendidos em conformidade com a estratégia comercial da Companhia nas diversas regiões do país;

(iii) reajuste de 10,0% para contratos individuais com aniversário no ano de 2018, e de 13,55% para contratos individuais com aniversário no ano de 2017, aplicável tanto para planos de assistência médica quanto de assistência odontológica, conforme normativos da ANS; e

(iv) crescimento de 9,9% no ticket médio de 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, entre de 31 de dezembro de 2017 e 31 de dezembro de 2018, o ticket médio da Companhia em planos de assistência médica passou de R\$ 126,66 para R\$ 139,15; e mesmo em um cenário econômico desafiador, em que o setor de saúde suplementar apresentou uma recuperação reduzida em termos de número de beneficiários, a Companhia conseguiu crescer 1,5 pontos percentuais em market share em planos de assistência médica na região Nordeste e 1,4 ponto percentual na região Norte neste período, de forma que o market share da Companhia cresceu de 27,7% para 29,2% na Região Nordeste e de 22,4% para 23,9% na região Norte dentro desse período, o que demonstra a ampliação da posição de liderança da Companhia nas regiões em que atua.

Custo dos Serviços Prestados

No exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, os custos dos serviços prestados (CSP) da Companhia totalizaram R\$ 2.755 milhões, uma elevação de 21,8% em comparação ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017, no qual os CSP totalizaram R\$ 2.262 milhões, conforme tabela abaixo:

Custos dos Serviços Prestados (em R\$ milhares, exceto %)	Exercício social encerrado em 31 de dezembro de	
	2018	2017
Custos médico-hospitalar e outros	2.732.094	2.247.799
Variação da PEONA	22.568	14.139

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

Custo dos Serviços Prestados	2.754.662	2.261.938
-------------------------------------	------------------	------------------

O crescimento do CSP no período se deve, especialmente, ao aumento 21,5% no valor de nossos custos médico- hospitalar, em virtude (a) do 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 Rio Poty em Teresina/PI e a ampliação de Pronto Atendimentos nos estados da Bahia e Pernambuco, todos 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 das novas unidades acima mencionadas.

Lucro bruto

O lucro bruto no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$ 1.821 milhões comparativamente a R\$ 1.586 milhões no mesmo período de 2017, o que representou uma variação de R\$ 235,2 milhões ou 14,8%. O lucro bruto representou 39,8% e 41,2% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2017, respectivamente.

Despesas de vendas

As despesas de vendas no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 totalizaram R\$ 443,4 milhões, comparativamente a R\$ 378,2 milhões no mesmo período de 2017, o que representou uma variação de R\$ 65,2 milhões ou 17,3%. O aumento de R\$ 65,2 milhões nas despesas de vendas se deu, principalmente, em virtude do aumento de vendas e do número de beneficiários atendidos pela Companhia no ano de 2018, bem como ao aumento da tabela de preço dos planos da Companhia, o que ocasionou um aumento proporcional nas comissões pagas a corretores e eventuais provisões para perdas de créditos relativos a clientes inadimplentes. As despesas de vendas representaram 9,7% e 9,8% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2017, confirmando a existência de proporcionalidade dessas despesas com o aumento das receitas.

Despesas administrativas

As despesas administrativas no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 totalizaram R\$ 507,2 milhões comparativamente a R\$ 426,6 milhões no mesmo período de 2017, o que representou um aumento de R\$ 80,5 milhões ou 18,9%, que se justifica pelo crescimento das operações da Companhia, necessidade de expansão da estrutura administrativa, e pela inflação médica observada no período, mantida a representatividade desse crescimento em patamares similares aos da receita líquida, tendo correspondido a 11,1% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2017.

Outras receitas (despesas) operacionais, líquidas

As outras receitas operacionais, líquidas, no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 foram de R\$ 0,1 milhão, comparativamente a R\$ 2,2 milhões (outras despesas) oriundas principalmente da venda de ativo imobilizado da Companhia no exercício findo em 31 de dezembro de 2017, o que representou uma variação não representativa em valores nominais, tampouco em representatividade sobre a receita líquida.

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 2018 foi de R\$ 870,5 milhões comparativamente a R\$ 783,4 milhões no mesmo período de 2017, o que representou uma variação de R\$ 87,1 milhões ou 11,1%. O resultado antes do resultado financeiro, líquido e impostos representou 19,0% e 20,4% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2017, respectivamente. Este aumento é atribuído substancialmente aos fatores que resultaram no crescimento do lucro bruto da Companhia, tais como

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

o aumento da receita líquida, bem como a manutenção da representatividade de despesas administrativas e de despesas comerciais.

Resultado financeiro, líquido

O resultado financeiro, líquido no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 representou R\$ 171,8 milhões comparativamente a R\$ 111,5 milhões no mesmo período de 2017, resultando em uma variação de R\$ 60,2 milhões ou 54,0%. Este aumento é atribuído substancialmente ao aumento significativo da base de aplicações financeiras da Companhia entre os exercícios de 2018 e 2017. O resultado financeiro, líquido representou 3,8% e 2,9% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2017, respectivamente.

Cabe ressaltar que, além do aumento da base de aplicações, a Companhia monitora continuamente a composição de suas aplicações e realiza gestão efetiva dos recursos, de modo a obter os investimentos que representem as maiores oportunidades de rentabilidade, desde que compatíveis com os níveis de riscos estabelecidos na política de investimentos aprovada pela administração.

Imposto de renda e contribuição social

Imposto de renda e contribuição social no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 representaram R\$ 254,0 milhões comparativamente a R\$ 244,4 milhões no mesmo período de 2017, o que representou uma variação de R\$ 9,6 milhões ou 3,9%. Este aumento pouco representativo é atribuído ao saldo líquido entre: a) o aumento da alíquota efetiva de imposto de renda e contribuição social sobre o resultado operacional da Companhia, decorrente sobretudo da migração de algumas das empresas controladas pela Companhia do regime de tributação de Lucro Presumido para o regime de tributação de Lucro Real e b) aproveitamento dos benefícios fiscais relacionados a i) comissões pagas aos bancos de investimentos referentes ao processo de abertura de capital da companhia. Embora as referidas despesas não tenham transitado pelo resultado do período, conforme Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil n.º 1.700/17, que permite deduzi-las do cálculo do imposto de renda, ii) distribuição de juros sobre capital próprio e iii) constituição de créditos sobre prejuízos fiscais. Imposto de renda e contribuição social representaram 5,5% e 6,4% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2017, respectivamente.

Lucro do exercício

O lucro do exercício no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018 foi de R\$ 788,3 milhões comparativamente a R\$ 650,6 milhões no mesmo período de 2017, o que representou uma variação de R\$ 137,8 milhões ou 21,2%. Este aumento é atribuído principalmente ao crescimento das receitas da Companhia. O lucro do exercício representou 17,2% e 16,9% da receita líquida nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018 e 2017, respectivamente.

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 9,08% no número de beneficiários em planos de assistência médica devido à política de expansão da Companhia, representando um número absoluto de 2.205.037 beneficiários em 31 de dezembro de 2017 em comparação aos 2.049.731 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 devido à política de expansão da Companhia, representando um número absoluto de 1.416.397 beneficiários

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

em 31 de dezembro de 2017 em comparação aos 1.279.327 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 no ano de 2017, e de 13,57% para contratos individuais com aniversário no ano de 2016, 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\$ 127,46 para R\$ 156,38 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\$ 9,45 para R\$ 12,71 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 3,1 pontos percentuais em market share em planos de assistência médica na Região Nordeste e 1,6 ponto percentual na Região Norte no período, de forma que o market share da Companhia cresceu de 22,4% para 25,4% na Região Nordeste e de 21,4% para 23,0% na região Norte dentro desse período, o que demonstra a ampliação da posição de liderança da Companhia nas regiões em que atua.

Custo dos Serviços Prestados

Nos doze meses findos em 31 de dezembro de 2017, os custos dos serviços prestados (CSP) da Companhia totalizaram R\$ 2.262 milhões, uma elevação de 21,4% 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	2.247.799	1.820.896
Variação da PEONA	14.139	42.335
Custo dos Serviços Prestados	2.261.938	1.863.231

O crescimento do CSP no período se deve, especialmente, ao aumento 23,4% 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\$ 1.586 milhões comparativamente a R\$ 1.173 milhões no mesmo período de 2016, o que representou uma variação de R\$ 412,8 milhões ou 35,2%. O lucro bruto representou 41,2% 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). Além dos itens destacados nas

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

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). Em 2017, a Companhia alterou sua estimativa da PEONA devido a dados confiáveis revisados em relação aos eventos, incluídos na metodologia atuarial utilizada para estimar esta provisão. Essa alteração foi registrada como uma alteração na estimativa contábil.

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.

Despesas administrativas

As despesas administrativas no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017 totalizaram R\$ 426,6 milhões comparativamente a R\$ 368,0 milhões no mesmo período de 2016, o que representou um aumento de R\$ 58,6 milhões ou 15,9%, 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 11,1% 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%.

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.

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, consequentemente 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.

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

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 milhões 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**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)	31/03/2019	31/03/2018	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016	AH 1T19 X 1T18	AH 2018 X 2017	AH 2017 X 2016
Caixa líquido gerado nas atividades operacionais	239.053	164.918	516.696	618.548	483.651	45,0%	-16,5%	27,9%
Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento	(267.440)	149.279	(2.138.832)	(408.995)	(336.370)	-279,2%	422,9%	21,6%
Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento	(14.062)	(70.655)	1.703.411	(162.195)	(116.766)	-80,1%	-1.150,2%	38,9%
Aumento (redução) de caixa e equivalentes de caixa	(42.449)	243.542	81.275	47.358	30.515	-117,4%	71,6%	55,2%

PERÍODO DE TRÊS MESES FINDO EM 31 DE MARÇO DE 2019 COMPARADO AO PERÍODO DE TRÊS MESES FINDO EM 31 DE MARÇO DE 2018**Fluxo de caixa das atividades operacionais**

O caixa líquido gerado nas atividades operacionais totalizou R\$293,0 milhões para o período de três meses findo em 31 de março de 2019, comparado a R\$164,9 milhões para o período de três meses findo em 31 de março de 2018. Esse aumento de R\$74,1 milhões, ou 45,0%, é justificada principalmente pelo aumento no volume de recebimento de contraprestações fruto do desempenho operacional da companhia que vem continuamente aumentando sua carteira de clientes e *market share*, principalmente na região norte e nordeste.

Caixa líquido consumido nas atividades de investimento

O caixa líquido aplicado pelas atividades de investimento totalizou R\$267,4 milhões para o período de três meses findo em 31 de março de 2019, comparado a R\$149,3 milhões gerados para o período de três meses findo em 31 de março de 2018. Essa variação de R\$416,7 milhões, ou 279,2%, é justificado pelo incremento de investimentos em aplicações financeiras decorrentes da captação dos recursos obtidos na oferta pública de ações ocorrida no segundo trimestre de 2018, parcialmente compensados pelos investimentos na estrutura orgânica da Companhia e em aquisições.

Caixa líquido consumido nas atividades de financiamento

O caixa líquido consumido nas atividades de financiamento totalizou R\$14,1 milhões para o período de três meses findo em 31 de março de 2019, comparado a R\$ 70,6 milhões para o período de três meses findo em 31 de março de 2018. Essa redução de R\$56,6 milhões, ou -80,1%, é justificada principalmente pelo pagamento de dividendos e juros sobre capital em 2018 no valor de R\$ 70,1 milhões.

EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 COMPARADO AO EXERCÍCIO SOCIAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017**Caixa líquido gerado nas atividades operacionais**

O caixa líquido gerado nas atividades operacionais totalizou R\$ 516,7 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, comparado a R\$ 618,5 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017. Essa redução de R\$ 101,8 milhões, ou 16,5%, é justificada substancialmente (i) pelo aumento na liquidação de impostos federais fruto do aumento da alíquota

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

efetiva de imposto de renda e contribuição social sobre o resultado operacional da Companhia, decorrente sobretudo da migração de algumas das empresas controladas pela Companhia do regime de tributação de Lucro Presumido para o regime de tributação de Lucro Real e também pela liquidação de saldos de parcelamentos anteriormente constituídos; e (ii) pelo crescimento operacional da Companhia acompanhado do aumento dos passivos com provisões técnicas de operação a saúde e obrigações sociais decorrente do aumento de quadro de funcionários.

Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento

O caixa líquido aplicado nas atividades de investimento totalizou R\$ 2.139 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, comparado a R\$ 409,0 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017. Esse aumento de R\$ 1.730 milhões, ou 423%, é justificado significativamente pelo aumento em investimentos em aplicações financeiras decorrentes da captação dos recursos obtidos na oferta pública de ações ocorrida em 2018.

Caixa líquido aplicado nas atividades de financiamento

O caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento totalizou R\$ 1.703 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018, comparado ao caixa líquido aplicado de R\$ 162,2 milhões no exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017. Esse aumento de R\$ 1.866 milhões, ou 1.150%, é justificado pelos seguintes fatos ocorridos em 2018: (a) aumento de capital social em R\$ 2.631 milhões, oriundo da captação de recursos por meio de oferta pública primária de distribuição de ações de emissão da Companhia ocorrida no segundo trimestre de 2018, parcialmente compensados pelo (b) gasto com emissões de ações no valor de R\$ 100,8 milhões e pelo (c) pagamento de dividendos.

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 social encerrado 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) crescimento do volume de recebíveis oriundos da expansão da base de clientes; e ii) aumento de 27,6% do volume de rendimentos das aplicações financeiras no comparativo entre os períodos, em decorrência do aumento do montante alocado em tais aplicações financeiras e da aderência à política de investimento da Companhia; e (iii) e pelo aumento no volume de entradas entre os períodos mencionados acima, que foi resultado de nossa política de investimento.

Caixa líquido aplicado nas atividades de investimento

O caixa líquido aplicado nas atividades de investimento totalizou R\$ 409,0 milhões no exercício social encerrado 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.

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

(em R\$ milhares, exceto %)	31/03/19	AV	31/12/18	AV	31/12/17	AV	31/12/16	AV	2019 x 2018	2018 x 2017	2017 x 2016
ATIVO											
Circulante	1.227.313	20,5%	1.275.954	26,2%	1.238.978	53,0%	711.812	41,8%	-3,8%	3,0%	74,1%
Caixa e equivalentes de caixa	143.035	2,4%	185.484	3,8%	104.209	4,5%	56.851	3,3%	-22,9%	78,0%	83,3%
Aplicações financeiras	639.817	10,7%	702.363	14,4%	802.814	34,4%	442.327	26,0%	8,9%	-12,5%	81,5%
Contas a receber de clientes	167.571	2,8%	152.747	3,1%	143.048	6,1%	63.203	3,7%	9,7%	6,8%	126,3%
Estoques	17.749	0,3%	19.187	0,4%	14.226	0,6%	13.888	0,8%	-7,5%	34,9%	2,4%
Tributos a recuperar	68.602	1,1%	65.287	1,3%	26.505	1,1%	17.052	1,0%	5,1%	146,3%	55,4%
Outros ativos	68.590	1,1%	47.120	1,0%	42.845	1,8%	30.761	1,8%	0,1%	10,0%	39,3%
Despesa de comercialização diferida	121.949	2,0%	103.766	2,1%	105.331	4,5%	87.730	5,2%	17,5%	-1,5%	20,1%
Não Circulante	4.751.438	79,5%	3.600.720	73,8%	1.097.170	47,0%	989.867	58,2%	32,0%	228,2%	10,8%
Aplicações financeiras de longo prazo	2.981.246	49,9%	2.685.643	55,1%	539.314	23,1%	557.275	32,7%	11,0%	398,0%	-3,2%
Tributos diferidos	127.329	2,1%	126.005	2,6%	64.917	2,8%	67.248	4,0%	1,1%	94,1%	-3,5%
Depósitos judiciais	101.240	1,7%	96.891	2,0%	58.507	2,5%	49.872	2,9%	4,5%	65,6%	17,3%
Despesa de comercialização diferida	102.055	1,7%	121.624	2,5%	88.523	3,8%	77.203	4,5%	-16,1%	37,4%	14,7%
Outros créditos com partes relacionadas	3.332	0,1%	3.337	0,1%	9.182	0,4%	2.695	0,2%	-0,1%	-63,7%	240,7%
Outros ativos	38.454	0,6%	37.598	0,8%	147	0,0%	170	0,0%	2,3%	-	-13,5%
Investimentos	-	0,00%	-	-	-	-	14	0,0%	-	-	-
Imobilizado	1.256.855	21,0%	414.528	8,5%	290.622	12,4%	217.348	12,8%	203,2%	42,6%	33,7%
Intangível	140.927	2,4%	115.094	2,4%	45.958	2,0%	18.042	1,1%	22,4%	150,4%	154,7%
Total do Ativo	5.978.751	100,0%	4.876.674	100,0%	2.336.148	100,0%	1.701.679	100,0%	22,6%	108,7%	37,3%
PASSIVO											
Circulante	1.088.827	18,2%	987.496	20,2%	1.539.996	65,9%	874.172	51,4%	10,3%	-35,9%	76,2%
Fornecedores	62.505	1,0%	61.381	1,3%	56.139	2,4%	43.385	2,5%	1,8%	9,3%	29,4%
Provisões técnicas de operações de assistência à saúde	414.302	6,9%	408.125	8,4%	359.470	15,4%	313.798	18,4%	1,5%	13,5%	14,6%
Débitos de operações de assistência à saúde	62.664	1,0%	65.181	1,3%	55.156	2,4%	46.894	2,8%	-3,9%	18,2%	17,6%
Obrigações sociais	110.321	1,8%	112.947	2,3%	96.198	4,1%	60.692	3,6%	-2,3%	17,4%	58,5%

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

Tributos e contribuições a recolher	63.351	1,1%	55.890	1,1%	59.249	2,5%	35.868	2,1%	13,3%	-5,7%	65,2%
Imposto de renda e contribuição social	90.163	1,5%	33.860	0,7%	54.479	2,3%	47.406	2,8%	166,3%	-37,8%	14,9%
Dividendos e juros sobre capital próprio a pagar	184.513	3,1%	184.513	3,8%	836.338	35,8%	308.526	18,1%	0,0%	-77,9%	171,1%
Arrendamento a pagar	28.744	0,5%									
Outros débitos com partes relacionadas	42.675	0,7%	42.657	0,9%	-	0,0%	-	-	0,0%		
Outras contas a pagar	29.607	0,5%	22.942	0,5%	22.967	1,0%	17.603	1,0%	29,1%	-0,1%	30,5%
Passivo não circulante	1.088.827	18,2%	283.323	5,8%	324.149	13,9%	316.912	18,6%	284,3%	-12,6%	2,3%
Tributos e contribuições a recolher	11.970	0,2%	11.967	0,2%	21.653	0,9%	27.054	1,6%	0,0%	-44,7%	-20,0%
Provisão para riscos fiscais, cíveis e trabalhistas	272.290	4,5%	263.441	5,4%	248.784	10,6%	234.407	13,8%	-0,9%	5,9%	6,1%
Outros débitos com partes relacionadas	-	-	-	-	48.016	2,1%	35.003	2,1%	-	-	37,2%
Arrendamentos a pagar	778.110	13,0%	-	-	-	-	-	-	100%	-	-
Adiantamento para futuro aumento de capital	-	-	-		-	-	11.831	0,7%	-	-	
Outras contas a pagar	7.305	0,1%	7.915	0,2%	5.696	0,2%	8.617	0,5%	-7,7%	39,0%	-33,9%
Patrimônio líquido	3.820.249	63,9%	3.605.855	73,9%	472.003	20,2%	510.595	30,0%	5,9%	663,9%	-7,6%
Capital social	2.810.219	47,0%	2.810.219	57,6%	280.000	12,0%	280.000	16,5%	0,0%	903,6%	0,0%
Reserva legal	94.932	1,6%	94.932	1,9%	55.558	2,4%	23.028	1,4%	0,0%	70,9%	141,3%
Lucros acumulados	205.153	3,4%							-		
Reservas de lucros	697.393	11,7%	697.393	14,3%	136.321	5,8%	207.309	12,2%	0,0%	411,6%	-34,2%
Participação de não controladores	12.552	0,2%	3.311	0,1%	124	0,0%	258	0,0%	279,1%	2570,2%	-51,9%
Total do passivo e patrimônio líquido	5.978.751	100,0%	4.876.674	100,0%	2.336.148	100,0%	1.701.679	100,0%	22,6%	108,7%	37,3%

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

COMPARAÇÃO DAS PRINCIPAIS CONTAS PATRIMONIAIS CONSOLIDADAS EM 31 DE MARÇO DE 2019 E 31 DE DEZEMBRO DE 2018

Ativo circulante

Em 31 de março de 2019, o ativo circulante era de R\$1.227,3 milhões, em comparação com R\$1.275,9 milhões em 31 de dezembro de 2018. Em relação ao total do ativo, o ativo circulante era de 20,5% em 31 de março de 2019 e 26,2% em 31 de dezembro de 2018. Esta redução, de R\$48,6 milhões ou 3,8%, decorreu principalmente da alocação de caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras de curto prazo em aplicações financeiras de longo prazo.

Ativo não circulante

Em 31 de março de 2019, o ativo não circulante era de R\$4.751,4 milhões, em comparação com R\$3.600,7 milhões em 31 de dezembro de 2018. Em relação ao total do ativo, o ativo não circulante era de 79,5% em 31 de março de 2019 e 73,8% em 31 de dezembro de 2018. Este aumento de R\$1.150,7 milhões ou 32% decorreu principalmente pela alocação de caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras de curto prazo em aplicações financeiras de longo prazo e reconhecimento de direito de uso em consonância com a adoção do IFRS 16.

Passivo circulante

Em 31 de março de 2019, o passivo circulante era de R\$1.088,8 milhões, em comparação com R\$987,5 milhões em 31 de dezembro de 2018. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo circulante era de 18,2% em 31 de março de 2019 e 20,2% em 31 de dezembro de 2018. Este aumento de saldo de R\$101,3 milhões ou 10,3% decorreu principalmente pelo reconhecimento de arrendamentos a pagar em consonância com a adoção do IFRS 16 e passivo decorrente do aumento da alíquota efetiva de imposto de renda e contribuição social sobre o resultado operacional da Companhia, decorrente sobretudo da migração de algumas das empresas controladas pela Companhia do regime de tributação de Lucro Presumido para o regime de tributação de Lucro Real.

Passivo não circulante

Em 31 de março de 2019, o passivo não circulante era de R\$1.069,7 milhões, em comparação com R\$283,3 milhões em 31 de dezembro de 2018. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo não circulante era de 18,2% em 31 de março de 2019 e 5,8% em 31 de dezembro de 2018. Este aumento, de R\$805,5 milhões ou 284,3%, decorreu principalmente pelo reconhecimento de arrendamentos a pagar em consonância com a adoção do IFRS 16.

Patrimônio líquido

Em 31 de março de 2019, o patrimônio líquido era de R\$3.820,2 milhões, em comparação com R\$3.605,8 milhões em 31 de dezembro de 2018. Esta variação, de R\$214,4 milhões ou 5,9%, refere-se ao lucro do período.

COMPARAÇÃO DAS PRINCIPAIS CONTAS PATRIMONIAIS CONSOLIDADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 E 31 DE DEZEMBRO DE 2017

Ativo circulante

Em 31 de dezembro de 2018, o ativo circulante era de R\$ 1.276 milhões, em comparação com R\$ 1.239 milhões em 31 de dezembro de 2017. Este aumento, de R\$ 37 milhões ou 3,0%, decorreu principalmente (i) da redução de caixa e equivalentes de caixa e aplicações financeiras de curto prazo da Companhia em R\$ 19,1 milhões; (ii) do aumento na base de "contas a receber" em R\$ 9,7 milhões no período e (iii) incremento dos créditos tributários a recuperar. O primeiro se deve à reclassificação parcial para o ativo não circulante para alocação de recursos em investimentos realizáveis em longo prazo, o segundo se deve ao crescimento da inadimplência, aumento do ticket médio dos produtos

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

(valor médio da carteira de produtos ofertados pela Companhia) e do número de beneficiários da Companhia; já o terceiro, pelo cômputo de impostos retidos sobre aplicações financeiras e distribuição de juros sobre capital próprio. Em relação ao total do ativo, o ativo circulante era de 26,2% em 31 de dezembro de 2018 e 53% em 31 de dezembro de 2017.

Ativo não circulante

Em 31 de dezembro de 2018, o ativo não circulante era de R\$ 3.601 milhões, em comparação com R\$ 1.097 milhões em 31 de dezembro de 2017. Em relação ao total do ativo, o ativo não circulante era de 73,8% em 31 de dezembro de 2018 e 47% em 31 de dezembro de 2017. Este aumento, de R\$ 2.503 milhões ou 228,2%, decorreu em função (i) do aumento de R\$ 2.146 das aplicações financeiras realizados com os recursos obtidos na oferta pública de ações, (ii) 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; (iii) do aumento de R\$ 123,9 milhões no ativo imobilizado, em virtude dos investimentos em expansão da rede própria e na substituição de equipamentos; (vi) constituição de créditos tributários diferidos sobre prejuízos fiscais e (v) do aumento de R\$ 69,1 milhões no ativo intangível, explicado substancialmente pela aquisição do Hospital Rio Amazonas/AM, implantação do novo software de gestão da Companhia, aquisição da carteira de clientes da operadora Uniplam em Teresina/PI, bem como a aquisição de licenças e dos gastos de implantação de novos softwares para usos diversos nas operações.

Passivo circulante

Em 31 de dezembro de 2018, o passivo circulante era de R\$ 987 milhões, em comparação com R\$ 1.540 milhões em 31 de dezembro de 2017. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo circulante era de 20,2% em 31 de dezembro de 2018 e 65,9% em 31 de dezembro de 2017. Esta redução, de R\$ 553 milhões ou 35,9%, decorreu principalmente da redução dos dividendos a pagar, especialmente do exercício de 2018, pela liquidação de saldos que constavam em aberto desde o ano anterior, parcialmente compensados pelo registro dos dividendos obrigatórios no próprio exercício.

Passivo não circulante

Em 31 de dezembro de 2018, o passivo não circulante era de R\$ 283 milhões, em comparação com R\$ 324 milhões em 31 de dezembro de 2017. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo não circulante era de 5,8% em 31 de dezembro de 2018 e 13,9% em 31 de dezembro de 2017. Esta redução, de R\$ 40,8 milhões ou 12,6% decorreu substancialmente pela reclassificação do saldo de débitos com partes relacionadas para o passivo circulante, considerando que serão liquidados no exercício de 2019.

Patrimônio líquido

Em 31 de dezembro de 2018, o patrimônio líquido era de R\$ 3.606 milhões, em comparação com R\$ 472,0 milhões em 31 de dezembro de 2017. Esta variação, de R\$ 3.134 milhões ou 663,9%, deu-se pelo resultado da Companhia no exercício social de 2018, acompanhado do aumento de capital decorrente da oferta pública de ações.

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\$ 1.239 milhões, em comparação com R\$ 712 milhões em 31 de dezembro de 2016. Este aumento, de R\$ 527 milhões ou 74,1%, decorreu principalmente (i) do aumento das disponibilidades da Companhia em R\$ 407,8 milhões; e (ii) do "contas a receber" em R\$ 79,8 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,

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

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 53% em 31 de dezembro de 2017 e 41,8% 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 47,0% em 31 de dezembro de 2017 e 58,2% 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\$ 1.540 milhões, em comparação com R\$ 874 milhões em 31 de dezembro de 2016. Em relação ao total do passivo e patrimônio líquido, o passivo circulante era de 65,9% em 31 de dezembro de 2017 e 51,4% em 31 de dezembro de 2016. Este aumento, de R\$ 666 milhões ou 76,2%, 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 foram distribuídos em abril de 2018. Para maiores informações, consulte o item 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 13,9% em 31 de dezembro de 2017 e 18,6% 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 / 10.2 - 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, consequentemente de suas operações, no período de três meses findo em 31 de março de 2019 e nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016, 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.

Ademais, os resultados dos exercícios sociais até 2017 podem estar superestimados em cerca de R\$ 35.004 mil (correspondente ao valor de R\$ 2.917 mil por mês durante um período de 12 meses), tendo em vista que até o exercício social de 2017, a Companhia utilizou 15 imóveis pertencentes à empresa Quixadá Participações Ltda. sob controle comum dos acionistas sem contrapartida pecuniária pela transação. As informações sobre esta transação estão disponíveis nas Notas Explicativas nº 10 (Transações e saldos com partes relacionadas) e nº 27 (Eventos subsequentes) das Demonstrações Financeiras da Companhia, referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2017.

(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 do período de três meses findo em 31 de março de 2019 e dos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016 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, consequentemente, 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 às suas ações para obter eficiência 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 o volume de operações realizadas pela Companhia para importar materiais e medicamentos para prestação de seus serviços é pouco substancial em termos de valores para a Companhia.

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

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 no período de três meses findo em 31 de março de 2019 e nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016, 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 o período de três meses findo em 31 de março de 2019 e nos exercícios sociais encerrados em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016, 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

Em 2018, entraram em vigor as normas contábeis internacionais IFRS 9 e IFRS 15, que dispõem sobre o tratamento contábil para instrumentos financeiros e para receitas de contratos com clientes, respectivamente. Em 2019, entrou em vigor a norma contábil internacional IFRS 16, que introduziu um modelo único de contabilização de arrendamentos no balanço patrimonial de arrendatários. A seguir estão dispostos os principais aspectos exigidos pelas novas normas:

(i) Pronunciamento Técnico CPC 47/IFRS 15 - Receita de Contratos com Clientes

A Companhia adotou o CPC 47/IFRS 15 usando o método de efeito cumulativo, com aplicação inicial a partir de 1º de janeiro de 2018. Como resultado, a Companhia optou por não aplicar os requerimentos exigidos pela norma para o período comparativo apresentado.

A norma determina que se reconheça as receitas de forma a refletir apropriadamente a transferência de bens ou serviços prometidos a clientes pelo valor correspondente à contraprestação à qual a Companhia espera ter direito em troca desses bens ou serviços, de tal forma que só devem ser contabilizados os efeitos de contratos com um cliente quando for provável que haverá recebimento de contraprestação em troca do direito de utilização dos bens ou serviços a ser transferidos. Ao avaliar se a possibilidade de recebimento do valor da contraprestação é provável, a Companhia deve considerar apenas a capacidade e a intenção do cliente de pagar esse valor da contraprestação, quando devido.

(ii) Pronunciamento Técnico CPC 48/IFRS 9 - Instrumentos Financeiros

A IFRS 9 substituiu as orientações existentes na IAS 39 - Financial Instruments: Recognition and Measurement (Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração), incluindo orientação sobre a classificação e mensuração de instrumentos financeiros, um novo modelo de perda esperada de crédito para o cálculo da redução ao valor recuperável de ativos financeiros e novos requisitos sobre a contabilização de hedge. A norma manteve as orientações existentes sobre o reconhecimento e desreconhecimento de instrumentos financeiros da IAS 39.

Atualmente, a Companhia e suas controladas não possuem operação com derivativos nem estratégia de proteção classificada como hedge accounting.

Classificação - Ativos e passivos financeiros

O CPC 48/IFRS 9 contém três principais categorias de classificação para ativos financeiros: mensurados ao Custo Amortizado (CA), ao Valor Justo por meio de Outros Resultados Abrangentes (VJORA) e ao Valor Justo por meio do Resultado (VJR). A norma elimina as categorias existentes no CPC 38/IAS 39 de mantidos até o vencimento, empréstimos e recebíveis e disponíveis para venda.

(iii) Pronunciamento técnico IFRS 16 / CPC 06 (R2) - Arrendamentos

A Companhia adotou, inicialmente, o CPC 06(R2) / IFRS 16 em 1º de janeiro de 2019. O CPC 06 (R2)/IFRS 16 introduziu um modelo único de contabilização de arrendamentos no balanço patrimonial de arrendatários. Como resultado, a Companhia, como arrendatário, reconheceu os ativos de direito de uso que representam seus direitos de utilizar os ativos subjacentes e os passivos de arrendamento que representam sua obrigação de efetuar pagamentos de arrendamento. A contabilidade do arrendador permanece semelhante às políticas contábeis anteriores. Para a adoção do CPC 06 (R2)/IFRS 16, a Companhia selecionou como método de transição a abordagem retrospectiva modificada, com o efeito cumulativo de aplicação inicial desse novo pronunciamento e sem a reapresentação de períodos comparativos.

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

Os detalhes das mudanças nas políticas contábeis estão divulgados abaixo.

Definição de arrendamento

Anteriormente, a Companhia determinava, no início do contrato, se o mesmo era ou continha um arrendamento sob o ICPC 03/IFRIC 4 - Aspectos Complementares das Operações de Arrendamento Mercantil. A Companhia, atualmente, avalia se um contrato é ou contém um arrendamento baseado na nova definição de arrendamento. De acordo com o CPC 06 (R2)/IFRS 16, um contrato é ou contém um arrendamento se transfere o direito de controlar o uso de um ativo identificado por um período de tempo em troca de contraprestação.

Políticas contábeis significativas

A Companhia reconhece um ativo de direito de uso e um passivo de arrendamento na data de início do arrendamento. O ativo de direito de uso é mensurado inicialmente pelo custo e subsequentemente pelo custo menos qualquer depreciação acumulada e perdas ao valor recuperável, e ajustado por certas remensurações do passivo de arrendamento. Quando um ativo de direito de uso atende à definição de propriedade para investimento, ele é apresentado na linha de propriedade para investimento e é inicialmente mensurado pelo custo e subsequentemente mensurado pelo valor justo, de acordo com as políticas contábeis da Companhia.

O passivo de arrendamento é mensurado inicialmente pelo valor presente dos pagamentos de arrendamento que não foram pagos na data de início, descontados usando a taxa de juros implícita no arrendamento ou, se essa taxa não puder ser determinada imediatamente, a taxa de empréstimo incremental da Companhia. Geralmente, a Companhia usa sua taxa de empréstimo incremental como taxa de desconto.

A Companhia aplicou julgamento para determinar o prazo de arrendamento de alguns contratos nos que incluem opções de renovação. A avaliação se a Companhia está razoavelmente certo de exercer essas opções tem impacto no prazo do arrendamento, o que afeta significativamente o valor dos passivos de arrendamento e dos ativos de direito de uso reconhecidos.

(b) Efeitos significativos das alterações em práticas contábeis

Os impactos das mudanças das práticas mencionadas no item 10.4 (a) estão descritos abaixo:

(i) Pronunciamento Técnico CPC 47/IFRS 15 - Receita de Contratos com Clientes

Com base na avaliação, não houve efeitos materiais nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas de 31 de dezembro de 2018.

(ii) Pronunciamento Técnico CPC 48/IFRS 9 - Instrumentos Financeiros

Os novos requerimentos de classificação não produziram impactos na contabilização dos ativos e passivos financeiros da Companhia e suas controladas, conforme demonstrado abaixo.

A Companhia avaliou os impactos da IFRS 9 sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas e designou substancialmente os seus ativos e passivos financeiros para serem mensurados ao custo amortizado, considerando que o objetivo é mantê-los para realização dos fluxos de caixas contratuais esperados. Estão apresentados a seguir os efeitos sobre a classificação contábil em 31 de dezembro de 2018 dos instrumentos financeiros, apresentando as categorias anteriormente adotadas e as novas classificações em função da entrada em vigor da IFRS 9.

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

(Valores em R\$ mil)	CPC 38/IAS 39				CPC 48/ IFRS 9	
Ativos financeiros não mensurados a valor justo	Mantido para negociação	Mantido até o vencimento	Empréstimos e recebíveis	Total	Custo amortizado	Total
Caixa e equivalentes de caixa	-	-	185.484	185.484	185.484	185.484
Aplicações financeiras	-	3.388.006	-	3.388.006	3.388.006	3.388.006
Partes relacionadas	-	-	3.337	3.337	3.337	3.337
Subtotal	-	3.388.006	188.821	3.576.827	3.576.827	3.576.827
Passivos financeiros não avaliados a valor justo	Mantido para negociação	Mantido até o vencimento	Empréstimos e recebíveis	Total	Custo amortizado	Total
Fornecedores	-	-	(61.381)	(61.381)	(61.381)	(61.381)
Partes relacionadas	-	-	(42.657)	(42.657)	(42.657)	(42.657)
Outras contas a pagar	-	-	(30.857)	(30.857)	(30.857)	(30.857)
Subtotal	-	-	(134.895)	(134.895)	(134.895)	(134.895)
Total	-	3.388.006	53.926	3.441.932	3.441.932	3.441.932

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

Com relação à mensuração das estimativas de perdas de créditos esperadas, a Companhia considera ser aplicável ao seu modelo de negócio e consistente com o modelo de gestão de recebíveis a utilização de fatores relacionados às perdas observadas em séries temporais recentes ajustando as taxas históricas de perdas, de modo a refletir as condições atuais e previsões razoáveis e suportáveis de recebimento futuro.

(iii) Pronunciamento técnico IFRS 16 / CPC 06 (R2) - Arrendamentos

A Companhia adotou a IFRS 16 a partir do exercício social iniciado em 1º de janeiro de 2019. Para tal, a Companhia selecionou como método de transição a abordagem retrospectiva modificada, com o efeito cumulativo de aplicação inicial desse novo pronunciamento e sem a reapresentação de períodos comparativos. Assim, a Companhia optou por adotar o modelo em que mensurou um passivo de arrendamento ao valor presente dos pagamentos de arrendamento remanescentes e reconheceu um ativo de direito de uso a um valor equivalente ao passivo de arrendamento, ajustado pelo valor de quaisquer pagamentos de arrendamento antecipados antes da data de aplicação inicial. A Companhia optou por não utilizar o expediente prático que permite não reavaliar se um contrato é ou contém um arrendamento na transição para a IFRS 16.

Consequentemente, as novas definições de uma locação foram aplicadas a todos os contratos vigentes na data de transição. A mudança na definição de um arrendamento refere-se principalmente ao conceito de controle. A IFRS 16 determina se um contrato contém um arrendamento com base no fato de o cliente ter o direito de controlar o uso de um ativo identificado por um período de tempo em troca de contraprestação.

Para tal, a Administração da Companhia, com o auxílio de especialistas, efetuou a identificação dos contratos (inventário dos contratos), avaliando se contém ou não arrendamento de acordo com a IFRS 16.

A Companhia optou por utilizar as isenções propostas pela norma para contratos de arrendamento cujo prazo se encerre em 12 meses a partir da data da adoção inicial, contratos de arrendamento cujo ativo objeto seja de baixo valor e contratos em que as prestações sejam 100% variáveis. A Companhia possui arrendamentos de determinados equipamentos de escritório (impressoras e outros equipamentos de informática) que são considerados de baixo valor.

Abaixo, segue a composição dos valores abrangidos pelas isenções citadas acima:

Descrição	31/03/2019
Bens de pequeno valor	36
Contrato de curto prazo	964
Prestação 100% variável	1.043
Total Geral	2.043

Adicionalmente, os seguintes expedientes práticos foram utilizados para a transição aos novos requerimentos de contabilização de arrendamentos:

- Aplicou a isenção para não reconhecer contabilmente aqueles contratos com prazo de encerramento dentro do período de 12 meses a partir da data da aplicação inicial da nova norma.
- Excluiu os custos diretos iniciais da mensuração do saldo inicial do ativo de direito de uso.
- Utilizou percepção tardia ao determinar o prazo do arrendamento dos casos onde o contrato contém opções de prorrogação ou rescisão.

A Companhia, com base em avaliações preliminares, entende que o maior impacto produzido por esta norma está relacionado ao reconhecimento no balanço dos contratos de arrendamento de imóveis

10. Comentários dos diretores / 10.4 - Mudanças práticas cont./Ressalvas e ênfases

locados de terceiros e com partes relacionadas, contratos de prestação de serviços que podem ter como objeto ativos incluídos na norma, com prazos de vigência superiores a 12 meses.

Impacto nas demonstrações financeiras

Na transição para o CPC 06 (R2)/IFRS 16, a Companhia reconheceu ativos de direito de uso adicionais e passivos adicionais de arrendamento. O impacto na transição está resumido abaixo:

Em milhares de Reais	1º de janeiro de 2019
Novos ativos de direito de uso apresentados no ativo imobilizado	806.425
Passivo de arrendamento	806.425

Como resultado da aplicação inicial do CPC 06 (R2)/IFRS 16, em relação aos arrendamentos que anteriormente eram classificados como operacionais, a Companhia apresentou, em 31 de março de 2019, R\$801.350 de ativos de direito de uso e R\$806.854 de passivos de arrendamento

Ainda em relação a esses arrendamentos, de acordo com o CPC 06 (R2)/IFRS 16, a Companhia reconheceu despesas de depreciação e juros, em vez de despesas de arrendamento operacional. Durante o período de três meses findo em 31 de março de 2019, a Companhia reconheceu R\$ 11.365 de depreciação e R\$17.204 de juros destes arrendamentos.

(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, na 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.

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.

10. Comentários dos diretores / 10.5 - Políticas contábeis críticas

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:**

Não há arrendamentos mercantis operacionais, ativos e passivos, sobre os quais a Companhia mantenha riscos e responsabilidades não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia referentes aos três meses findos em 31 de março de 2019 e exercícios findos em 31 de dezembro de 2018, 2017 e 2016.

A partir do exercício social iniciado em 1º de janeiro de 2019, a Companhia adotou a IFRS 16. Para tal, a Companhia selecionou como método de transição a abordagem retrospectiva modificada, com o efeito cumulativo de aplicação inicial desse novo pronunciamento e sem a reapresentação de períodos comparativos. Assim, a Companhia optou por adotar o modelo em que mensurou um passivo de arrendamento ao valor presente dos pagamentos de arrendamento remanescentes e reconheceu um ativo de direito de uso a um valor equivalente ao passivo de arrendamento, ajustado pelo valor de quaisquer pagamentos de arrendamento antecipados antes da data de aplicação inicial. A Companhia optou por não utilizar o expediente prático que permite não reavaliar se um contrato é ou contém um arrendamento na transição para a IFRS 16.

(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 2018.

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

Em 26 de outubro de 2018, a Companhia declarou a pretensão de adquirir a integralidade da carteira de clientes da Free Life Operadora de Planos de Saúde Ltda., sociedade também do ramo de saúde complementar sediada em Fortaleza, Ceará. A carteira foi adquirida por R\$ 23.600, com valor podendo chegar a R\$ 25.000, caso novos contratos com clientes se materializassem até a data da efetiva transferência da carteira. Essa operação foi aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em 18/12/2018 e a efetiva transferência da Carteira pela Free Life à Companhia ocorreu em 1º de janeiro de 2019, isto é, no 1º dia do mês subsequente à autorização da Operação pela ANS, nos termos do art. 6º, § 1º, inciso III, da Resolução Normativa 112/2005 da ANS.

(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 2018, além de serviços contratados para obras já em andamento, cujas movimentações financeiras estão apropriadamente refletidas no balanço patrimonial, conforme o avanço físico da obra.

(v) Contratos de recebimentos futuros de financiamentos

Não há contratos de recebimentos futuros de financiamentos não evidenciados nos balanços patrimoniais da Companhia referentes ao período de três meses findo em 31 de março de 2019 e ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018.

(b) Outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras

Não há outros itens não evidenciados nas demonstrações financeiras da Companhia relativas ao período de três meses findo em 31 de março de 2019 e ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018.

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**

Uma série de novas normas ou alterações de normas e interpretações foram efetivas para exercícios iniciados após 1º de janeiro de 2019. A Companhia não adotou as alterações de forma antecipada. Dessa forma, os efeitos da aplicação do IFRS 16 não estavam refletidos em 2018 e nos exercícios sociais anteriores.

(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 período de três meses findo em 31 de março de 2019 e ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018.

(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 período de três meses findo em 31 de março de 2019 e ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2018.

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

(a) Investimentos, incluindo:

Os recursos provenientes de potencial oferta pública subsequente de ações de emissão da Companhia serão destinados para o fortalecimento de sua estrutura atual e de companhias recém adquiridas e em processo de aquisição, financiamento de potenciais aquisições futuras que possam contribuir para a execução da estratégia da Companhia de expansão para novos mercados, sendo que quaisquer recursos líquidos remanescentes serão utilizados para fortalecimento do fluxo de caixa na gestão ordinária de seus negócios.

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

a. Manutenção e expansão das instalações existentes: serão mantidos os investimentos na melhoria contínua da estrutura de unidades que já estão em operação, contemplando ampliação e/ou modernização das instalações físicas dos hospitais, unidades de diagnóstico por imagem, laboratórios, pronto atendimentos e clínicas, gerando expansão da capacidade de atendimento dos clientes mediante abertura de novos leitos, consultórios e postos de coleta e, conseqüentemente, resultando na aquisição de máquinas e equipamentos hospitalares para uso nos novos espaços inaugurados.

b. Ampliação da infraestrutura própria de atendimento: a Companhia prevê a abertura de novos hospitais como forma de aumentar a verticalização dos atendimentos, principalmente nas regiões em que a Companhia recentemente realizou aquisições.

c. Aquisições de novos negócios e empresas: a Companhia acredita que ainda existem oportunidades de aquisições estratégicas de carteiras de clientes, empresas do mesmo setor de atuação e/ou infraestrutura de atendimento para expandir ainda mais a Rede Própria nas diversas regiões geográficas do Brasil.

(ii) Fontes de financiamento dos investimentos

A principal fonte de financiamento da Companhia provém da sua geração de caixa operacional e por meio de transações no mercado de capitais (de dívida e equity).

(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

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

10. Comentários dos diretores / 10.8 - Plano de Negócios

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 do primeiro trimestre de 2019 e nos três últimos anos, a Companhia investiu aproximadamente R\$ 115 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 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.