

Transcrição da teleconferência – Q&A – 4T18

Operador

Senhoras e senhores, iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas. A nossa primeira pergunta vem de Olavo Arthuzo – Santander.

Olavo Arthuzo (Santander)

Olá, bom dia a todos. Obrigado, Gabriel. Obrigado, Ricardo. Eu queria falar um pouco sobre a coparticipação, mais dos impactos na ótica dos prestadores de serviço. A gente reconhece a estratégia da SulAmérica de atacar as altas na sinistralidade por diversas formas e ações, e a coparticipação tem mostrado um papel nisso já há muitos trimestres, os usuários acabam sendo mais diligentes em relação ao uso do plano. Então, aqui neste ponto, eu gostaria mais de ouvir da boca de vocês o que os prestadores de serviços como um todo estão sentindo como reflexo deste aumento da penetração na coparticipação, porque imagino que o número de idas ao pronto socorro e até mesmo de internações tenha caído, e eu queria ouvir de vocês, se isso faz sentido e se essa queda tende a se acentuar mais. A gente sabe que muitos prestadores possuem metas de atendimento, então daria também para a gente dizer que aos poucos vamos ver um *shift* do econômico vindo para as operadoras, equalizando, diria assim, a riqueza dentro dos *players* dessa indústria? Obrigado.

Gabriel Portella (Presidente)

Olavo, Gabriel falando. Eu vou deixar o Marco Antônio Antunes, nosso Vice Presidente de Operações, que hoje responde pela unidade de Saúde e Odonto também. Então ele vai responder para você e se precisar a gente entra aqui para complementar alguma outra coisa, embora as respostas dele dispensem complementação.

Marco Antônio Antunes (Vice-Presidente de Operações e Tecnologia)

Obrigado, Gabriel. Obrigado, Olavo, pela pergunta. A coparticipação já é um mecanismo que as operadoras da SulAmérica adotam já há muitos anos. O principal objetivo da coparticipação é engajar o segurado no comprometimento na utilização desse serviço na rede, é claro que isso afeta de alguma forma, direta ou indiretamente, o prestador, mas como essa coparticipação é reversível, paga pela empresa ou pelo funcionário, o que a gente administraria é como que esses produtos com coparticipação podem de uma forma ou outra trazer para a utilização da rede uma forma mais coerente e certa de se usar. A coparticipação de produto hoje, ele representa em torno de 70 a 80% dos nossos produtos, os produtos novos que a gente vende na maioria deles tem coparticipação. O que a gente não enxerga e a gente não consegue determinar, até porque o prestador hoje, quando ele vai atender ao segurado, ele não tem essa visão se tem coparticipação ou não, que isso não deve e não pode influenciar a utilização dele na rede ou um volume dentro do pronto socorro ou do ambulatório ou do consultório.

Olavo Arthuzo (Santander)

Entendi. Obrigado.

Operador

A próxima pergunta vem de Felipe Salomão – Citibank.

Felipe Salomão (Citibank)

Bom dia, Portella, Bottas, Guilherme. Obrigado pela oportunidade de fazer pergunta. Eu tenho uma pergunta sobre a sinistralidade de saúde. Como vocês comentaram, houve uma deterioração de mais ou menos 180 BPS na comparação do quarto trimestre de 2018 versus o quarto trimestre de 2017. Vocês poderiam, por favor, nos dar um pouco mais de detalhe sobre o motivo dessa deterioração? Houve um aumento de frequência ou os motivos foram talvez outros? Especificamente, nós sabemos que a maior parte dos contratos tem os seus preços reajustados durante o terceiro trimestre, então me preocupa um pouco quando o *loss ratio* do quarto trimestre sobe, pois isso pode ser um indício de que os reajustes de preços feitos no terceiro trimestre não foram talvez suficientes e o que anteciparia alguns trimestres com o *loss ratio* deteriorando. Foi isso que aconteceu? Vocês podem contar um pouco mais de detalhes o que explica essa deterioração? Obrigado.

Gabriel Portella (Presidente)

Oi, Felipe, aqui é o Gabriel. Eu vou começar e depois eu passo para o Antunes para complementar. Mas olha só, primeiro o quarto trimestre, na sequência do ano, ele reduziu, e a razão básica é a sazonalidade. O segundo ponto que eu acho que é importante comentar e vocês têm acompanhado já há algum tempo, e você sempre atento, é que a gente vem permanentemente tentando diminuir a volatilidade, não a sazonalidade, entre os trimestres, conforme o Bottas comentou. A gente já teve variações entre trimestres de 16% e no ano passado nós tivemos de 8% entre os trimestres. Esse é o esforço da Companhia com todas as ferramentas que a gente tem para garantir uma suavização desse processo e garantir até, para vocês mesmos, mas principalmente para nós, uma redução nesta volatilidade. O ponto chave é que, pelo quinto ano consecutivo, nossa sinistralidade anual, que é sempre o nosso maior objetivo, ela vem reduzindo, então a tendência da nossa sinistralidade vem se confirmando. 2018 confirmou mais ainda que a tendência é uma tendência de queda e de resultados positivos, então, aumento de volume, atraso de recepção de contas, tudo isso faz parte do processo do dia a dia, mas não tem aumento de frequência como eu poderia sugerir e se você se reportar ao primeiro trimestre de 2018, você vai ver também o aumento de 2 p.p na sinistralidade e mais ou menos naquele momento o comentário era o mesmo - o que aconteceu? - e a gente vê que no fundo os outros trimestres seguintes vieram corrigidos. É um processo de longo prazo e a tendência é uma tendência de redução.

Marco Antônio Antunes (Vice-Presidente de Operações e Tecnologia)

Felipe, só reforçando, o Bottas comentou aqui na parte dele que em 2012 a gente tinha uma diferença do maior trimestre com maior sinistralidade de 15 p.p para o menor e em 2018 a gente encerrou o ano com essa diferença com 8 p.p., ou seja, existe um trabalho da Companhia de diminuir essa diferença entre o maior pico de sinistralidade para um menor, e com relação a frequência, só reforçando o que o Gabriel comentou, o que a gente vem fazendo nos últimos trimestres, mantendo sob controle com um forte rigor por conta de frequência, a gente não percebeu, em nenhum momento, na parte de internação, autorização prévia, exames, nenhum tipo de volume que tenha aumentado, ou seja, o que me deixa muito tranquilo no ponto de vista técnico, de saber que o efeito de uma frequência ou de uma utilização ou de uma sazonalidade tenha influenciado no quarto trimestre, o que a gente avalia e acredita bastante, é que, como o Gabriel comentou, essa diferença entre períodos, um volume ou um faturamento que caiu de um mês, de um trimestre para o outro, possa de alguma forma ter interferido, mas o que a gente não acredita é que isso tenha feito uma influência muito grande no quarto trimestre.

Felipe Salomão (Citibank)

Perfeito Senhores. Muito obrigado pela explicação.

Operador

A próxima pergunta vem de Nicholas Baines – Bradesco BBI.

Nicholas Baines (Bradesco BBI)

Olá, bom dia a todos. Obrigado pela oportunidade de fazer pergunta. Eu queria saber se vocês podem explorar melhor a evolução do G&A no trimestre, detalhando se possível qual foi o montante relacionado às multas regulatórias no trimestre e se esse trimestre já considerou alguma despesa relacionada com a saída do Maurício ou se será para 2019. E por fim, qual é a expectativa de crescimento de G&A para 2019, e se vocês tem algum número que vocês estão dando para o mercado. Obrigado.

Ricardo Bottas (Vice-Presidência de Controle e Relações com Investidores)

Oi, Nicholas, eu entendi a sua primeira pergunta, não sei se ficou claro a segunda, mas a gente avança, vou começar por essa e depois eu passo para o Gabriel e para o Antunes. Em relação ao G&A, no quarto trimestre, o que a gente notou aqui em relação à comparação com o anterior foi um registro de provisão de multas regulatórias, um registro que não aconteceu no quarto trimestre, isso não quer dizer que em 2017 não aconteceu, na realidade ele acontece em momentos diferentes, inclusive em 2017 houve a possibilidade, publicamente anunciada de REFIS da ANS, em relação a multas, etc. Então é uma questão de tempo em que esses eventos acontecem dentro do ano, mas ao mesmo tempo existe alguma correlação de volumetria associado também ao crescimento de carteira, etc. É uma constante busca para poder minimizar esses efeitos, mas aqui eu diria que é muito mais um impacto de base de comparação do que dizer se houve um crescimento não esperado, etc. Acho que esse é o principal ponto em relação a este aspecto. Em relação a serviços de terceiros, o que a gente verificou no quarto trimestre foi um volume maior de serviços de terceiros associados a consultorias e serviços de tecnologia que estão fortemente associados à nossa aceleração de algumas frentes desde a nossa estratégia de digitalização, inovação, frente de coordenação de cuidado, alguns desenvolvimentos que nós estamos fazendo adicionais na unidade de automóveis e massificados, que também demandam apoio e suporte, avanços adicionais na frente da ferramenta de precificação, normalmente, o que a gente teve esse ano foi uma concentração maior no terceiro e quarto trimestres, notadamente no quarto trimestre a gente verificou uma maior concentração por conta da execução desses serviços acontecerem em função do impacto dos projetos nesse período. Então fortemente correlacionado, de novo, esse desafio nosso, ele é constante, nós não vamos deixar de investir por isso, mas nós temos o desafio de que a nossa capacidade de reduzir e controlar custo em outras frentes seja fonte de financiamento para esse constante desenvolvimento que fazemos nos nossos processos. Esse é um aspecto na parte de serviço de terceiros. Na parte de pessoal, ali o que a gente teve foi em função dos melhores resultados da Companhia em função dos nossos planejamentos também nos aspectos técnicos e operacionais, dentro dos nossos modelos de remuneração para todo o nosso quadro de empregados e executivos, ele representa uma necessidade de provisionamento dados os resultados maiores e a maior expectativa de participação de remuneração variável em função da performance da Companhia, então o que aconteceu foi que houve uma melhor performance, se não tivesse tido uma boa performance não teria acontecido despesas, de novo, não tem aqui uma questão relevante, ela está associada a uma melhor performance da Companhia. E no aspecto de outras despesas associadas a tributos, também, se você olha a figura do trimestre tem um impacto mais relevante, mas dentro da visão do ano também não é relevante, são aspectos associados a tributos, notadamente PIS e

COFINS que incide sobre a declaração de juros de capital próprio das subsidiárias para a controladora que, ao longo desse ano, nós fizemos essas declarações das subsidiárias para a controladora ao longo do período do exercício e eventualmente você tem uma diferença de casamento entre montante de PIS e COFINS que você aloca dentro do quarto trimestre e o que você aloca dentre os trimestres e aí você tem, de novo, numa visão anual, esse efeito se neutraliza. Em linhas gerais esses foram os principais efeitos em termos de despesas administrativas. Eu vou pedir para você refazer a pergunta que você fez sobre o Maurício, não sei se ficou muito claro, só para ficar claro para encaminhar para o Gabriel e Antunes.

Nicholas Baines (Bradesco BBI)

Está ótimo, obrigado, Bottas. A primeira pergunta era também relacionada a G&A, perguntei se podia detalhar o montante da multa regulatória e se nesse G&A já teve alguma coisa relacionada com a saída do Maurício ou vai ficar tudo para 2019. Obrigado.

Ricardo Bottas (Vice-Presidente de Controle e Relações com Investidores)

Ah, você está falando que o G&A está associado à saída dele? É essa pergunta? A resposta é não.

Gabriel Portella (Presidente)

Está associado à provisão que o Bottas também comentou em função dos bons resultados e provisionamento de remuneração dos executivos e dos funcionários.

Ricardo Bottas (Vice-Presidente de Controle e Relações com Investidores)

Em relação à multa regulatória, essa variação foi de menos de R\$10 milhões na parte de comparação, mas no ano de novo ele se neutraliza.

Nicholas Baines (Bradesco BBI)

Excelente, obrigado.

Operador

A próxima pergunta vem de Eduardo Nishio – Brasil Plural.

Eduardo Nishio (Brasil Plural)

Bom dia a todos e obrigado pela oportunidade. Também tenho duas perguntas. A primeira é em relação ao que vocês estão tentando fazer na sinistralidade, suavização, enfim, retirada de volatilidade entre os trimestres, eu sei que vocês cobriram isso anteriormente, mas só para deixar um pouco mais claro, o que vocês estão realmente fazendo para tentar suavizar esses números? Como que a gente pode olhar os trimestres daqui para frente para tentar ter um pouco mais de previsibilidade em relação a sazonalidade entre os trimestres? O primeiro trimestre em tese é o mais fraco e o quarto mais forte, mas é isso mesmo? Com esta suavização é isto que vai continuar acontecendo? Essa é a primeira pergunta. A segunda é em relação de novo aos custos, que já foi abordado, mas são três itens que eu acho importante a gente entender um pouco melhor. Primeiro é em outras despesas administrativas, em que a gente viu um aumento relevante ano a ano, o *impairment* e os outros recebíveis, também um aumento relevante, e acho que a última que você já mencionou, Bottas, são as multas regulatórias que em termos de montante que não ficou claro ainda, quanto é que foi esse montante. Eu olhei aqui o terceiro trimestre, teve um aumento de R\$50 milhões, eu queria só confirmar se foi mais ou menos isso que foi feito de multa no quarto trimestre. Obrigado.

Marco Antônio Antunes (Vice-Presidente de Operações e Tecnologia)

Oi, Nishio, obrigado pela pergunta. Sou o Antunes. Sobre a dúvida com relação a essa diferença da sinistralidade no ano, é importante deixar claro que o trabalho que a gente faz... a gente olha a sinistralidade anual, óbvio que durante o ano existe a sazonalidade como o Gabriel mencionou, o que é natural da carteira, onde você tem alguns períodos do mês influenciado ou por epidemias ou por gripes, enfim, e é isso que nós não estamos falando, o que nós estamos falando aqui é essa diferença da sinistralidade em decorrência de algum tipo de volumetria ou de relação com a rede referenciada, óbvio que nos últimos anos a gente vem investindo bastante em tecnologia para que a gente consiga capturar o mais rápido possível essas ocorrências na rede referenciada, para que a gente possa, pouco a pouco, entendendo essa dinâmica do volume, ir paulatinamente reduzindo. É óbvio que tem um limite dessa relação por causa da própria sazonalidade e sem abrir mão de você não ter um aumento da frequência desses procedimentos, ou seja, isso é um trabalho que começou há muitos anos, em 2012, 2011, e vai levar mais algum período, mas a ideia é de que ano a ano a gente vai diminuindo esta diferença.

Eduardo Nishio (Brasil Plural)

Só para entender um pouco mais sobre esse ponto, é a captura via tecnologia dos custos relacionados à volumetria do mês, do trimestre?

Marco Antônio Antunes (Vice-Presidente de Operações e Tecnologia)

Sim, Nishio, são duas coisas. Na sazonalidade a gente não consegue mexer porque ela é diretamente relacionada ao que a população está sentindo, então, essas diferenças de sinistralidade quando a gente olha a parte de epidemiologia ou de doenças, elas são naturais em qualquer carteira de saúde, o que a gente tenta trabalhar é na diferença dessa sazonalidade para os volumes que a gente recebe durante o ano e isso é o que a gente faz em todos os trimestres.

Eduardo Nishio (Brasil Plural)

Obrigado.

Ricardo Bottas (Vice-Presidente de Controle e Relações com Investidores)

Nishio, é o Bottas falando. Em relação a DA, queria só entender um pouco de cor que você quer adicional, mas enfim, em relação a multas o que a gente viu foi uma variação dentro do ano, dentro de um crescimento normal esperado, é uma dinâmica que tem, ano retrasado, 2017, esse volume foi um pouco menor porque como eu comentei houve um advento de um refis que acabou tendo um efeito extemporâneo na contribuição desse volume normal de multas reconhecidas, mas o volume normal dado a representatividade do faturamento da Companhia segue estável em relação ao que era o histórico da Companhia. Está OK? O componente de aceleração, eu acho que a gente já comentou isso algumas vezes, a gente vê também um comportamento de despesas, às vezes, em termos absolutos, ela tem uma movimentação mais pressionada do que a própria indexação associada a indicadores de inflação e vem também com uma mudança de comportamento nos últimos anos que a gente nota quando a gente reforça esse aspecto. E, de novo, a gente não abre essa informação para detalhar quanto é o plano de investimentos ali dentro porque o nosso compromisso é continuar fazendo a diluição das despesas administrativas dentro do total, mas seguindo o investimento. Agora, existe uma mudança de comportamento, a gente sente a despesa administrativa mais pressionada num prazo mais curto do que era antigamente quando os investimentos em tecnologia notadamente eram imobilizados e depois amortizados então você tinha um tempo em que essas despesas, esses investimentos caíam na despesa. Hoje em dia você não

compra equipamentos, você faz contratos de *clouds*, contratos de assessoria, serviços, consultorias especializadas que normalmente são “despesados” imediatamente, você nem chega a fazer o reconhecimento imediato disso como investimento para depois fazer amortização em um prazo limite, talvez em tecnologia associado ao máximo de 5 anos. Acho que esse componente de mudança de comportamento, ele nos pressionou, principalmente no último ano, nos últimos dois anos, é uma mudança de comportamento que é natural, acho que acontece para outras empresas também, dada a natureza dessa mudança, a dinâmica com que os investimentos acontecem, antes eles eram muito mais longos, demandavam muito mais planejamento e hoje em dia é muito mais uma dinâmica de entregas pequenas, escalabilidade, etc. Eu acho que essa dinâmica e a nossa forma de conseguir fazer entregas rápidas e escalar rapidamente também representam um desafio para nós, por isso que eu digo que apesar das despesas em termos absolutos crescerem, a gente fica satisfeito com a nossa capacidade de continuar diluindo essas despesas administrativas. Acho que esse é o principal aspecto, Nishio, não sei se respondi exatamente a sua pergunta mas, de novo, existe também uma sazonalidade de despesas administrativas quando você olha trimestre a trimestre, que aí você tem que eliminar esses efeitos. Eu acho que a variação do ano também é importante para poder entender o comportamento das despesas administrativas do ano, OK?

Eduardo Nishio (Brasil Plural)

OK, obrigado.

Operador

A próxima pergunta vem de Guilherme Grespan – JP Morgan.

Guilherme Grespan (JP Morgan)

Bom dia, Gabriel, Ricardo, Guilherme. Obrigado por abrir para pergunta. Do meu lado é mais em saúde, quando a gente olha a sinistralidade, nem olhando para o trimestre, mas olhando para o filme dos últimos anos, a gente vê um bom trabalho na gestão da sinistralidade, caindo sequencialmente quase 50 BPS a 100 BPS todo ano. A minha pergunta é mais olhando para frente, pelo que a gente vem conversando com vocês, a gente entende que o cuidado coordenado é uma das grandes iniciativas que vocês têm para ajudar nessa queda sequencial da sinistralidade, inclusive acho que parte da pressão da despesa também vem desse ciclo de investimento. Então se você puder dar um *update* de como estão sendo as iniciativas, se tem alguma janela que vocês estão vendo daqui a para frente, se é de 6 meses, um ano, que a gente pode começar já a ver iniciativas sendo implementadas e executadas. E, também em linha mais ou menos com a sinistralidade, se vocês puderem falar um pouco da negociação em pacote de procedimento fechado, quantos por cento do custo médico hoje está atrelado a essa modalidade? Obrigado.

Gabriel Portella (Presidente)

Guilherme, é o Gabriel falando, tudo bem? Eu não vejo uma janela, eu vejo uma varanda enorme e a gente está sempre olhando para frente e olhando com muita assertividade. Eu acho que todo ciclo de investimento que a gente fez desde 2011 na área de saúde, e em outras áreas da Companhia também, tem apresentado maturidade ao longo dos anos seguintes. Em 2018, no caso de saúde, e no caso de automóvel também, é um belíssimo exemplo daquilo que a gente fez de investimento no passado, asseguram sempre um olhar para o futuro que é sempre o nosso objetivo, um olhar sempre para frente. O cuidado coordenado foi uma iniciativa que a gente começou em 2018, ele já não é mais um piloto, ele já tem 130 mil pessoas na nossa plataforma, ele já tem mais de 1.100 médicos dentro da nossa rede, ele é uma mudança de conceito onde a gente pretende olhar e acompanhar os segurados de uma forma mais holística em todos os seus pontos de atenção. A gente confessa para você que o nosso

objetivo nesta fase do projeto não é o olhar o impacto que ele tem na sinistralidade e sim implementar um modelo numa escala ainda maior. A gente acredita fortemente que ele será um fator decisivo para uma utilização responsável e um acompanhamento médico melhor, por uma melhor experiência do segurado, enfim, nós só vemos vantagens nele. A gente ainda não tem influência na nossa sinistralidade hoje, ela é muito mais decorrente de toda a série de investimentos e ações que a gente tem que você vem acompanhando ao longo do tempo, aí daí a gente demonstrando essa redução de sinistralidade e o investimento futuro, por isso a gente acredita que é uma varanda, não uma janela, é uma coisa bem grande que a gente tem, dado o nosso posicionamento para o futuro. Pode parecer ainda teórico, mas a resposta a isso é exatamente o crescimento que a gente tem mês a mês ou dia a dia, que a gente acompanha da expansão dos nossos segurados na plataforma de cuidado coordenado e o índice de satisfação e de todas as outras iniciativas que a gente um dia implementou e continuamos. A dinâmica do mercado não mudou, a gente que mudou o posicionamento maior. Então com relação a sua segunda pergunta, eu estou aqui com o Antunes do meu lado, todo o processo hoje de coisas mais empacotadas, diária global e tudo mais, hoje representa cerca de 20% do nosso custo total e eu acho que vem crescendo, e vem crescendo pelos dois lados, quer dizer, não só da nossa parte, mas também pelos prestadores que entenderam a necessidade de fazer esse movimento também na direção das operadoras e a gente tem capturado isso. A ideia é ter mais previsibilidade, ter controle maior de custo, assim como todas as outras iniciativas. Então apesar do cenário ser sempre desafiador na área de saúde por toda característica da atividade que é, todos os investimentos que a gente fez nos últimos anos e o que a gente começou a fazer no ano passado e que vai colher para o futuro nos deixa muito otimistas em relação ao que a gente ainda pode fazer.

Guilherme Grespan (JP Morgan)

Perfeito, obrigado.

“Este documento é uma transcrição com adaptações textuais feitas para facilitar a leitura e entendimento dos discursos nele contidos. O texto depende da qualidade do áudio e da clareza discursiva dos palestrantes, por isso conta com adaptações que aumentam a legibilidade e coerência sem afetar os ideais discursivos dos participantes.

Declarações sobre eventos ou resultados futuros estão baseadas em suposições e análises feitas pela SulAmérica (“Companhia”), representando exclusivamente expectativas de sua administração em relação ao futuro do negócio e ao contínuo acesso a recursos para financiar o plano de negócios da Companhia. Entretanto, os resultados reais da Companhia e de suas controladas dependem, substancialmente, de mudanças nas condições de mercado, regras governamentais, pressões da concorrência, do desempenho do setor e da economia brasileira, entre outros fatores, e podem diferir significativamente daqueles indicados ou implícitos nestas declarações.

Esta transcrição e seu conteúdo são de propriedade da Companhia e, portanto, não devem ser reproduzidas ou disseminadas em sua totalidade ou parcialmente, sem o consentimento da SulAmérica.”