

## Transcrição da teleconferência – Q&A – 3T18

### Operador

Senhoras e senhores, iniciaremos agora a sessão de perguntas e respostas. A nossa primeira pergunta vem de Eduardo Rosman – BTG Pactual.

### Eduardo Rosman (BTG Pactual)

Oi pessoal, bom dia a todos e parabéns pelo resultado bem forte. São duas perguntas: na primeira, eu queria entender um pouco esta sazonalidade. Eu sei que o negócio de seguros tem uma sazonalidade bem forte e lembro que no primeiro trimestre, acabou que o trimestre não foi tão bom assim, acho que as ações até caíram bastante no dia seguinte, e acho que vocês deixaram bem claro que a fotografia não tinha sido tão bonita, mas que a tendência continuava muito boa e acho que isso se confirmou ao longo do segundo e do terceiro trimestre. Então, eu queria entender se esse terceiro não pode ter sido um pouco, vamos dizer a fotografia um pouco forte demais ou não, ou se vocês acham que a tendência está, de fato, melhorando e vocês poderiam, enfim, continuar com essa melhora de rentabilidade nos próximos períodos. Então, essa seria a primeira pergunta, e a segunda é mais se vocês pudessem dar um *update* para a gente do ambiente regulatório em Saúde. Eu sei que tem uma consulta pública de mudança em modelo de margem de solvência, tem também um projeto na câmara para vincular remuneração médica a um reajuste dos planos, tem novas provisões técnicas, PEONA, etc. Se vocês pudessem dar para gente um *update* sobre o que está sendo discutido no ambiente regulatório em Saúde, ajudaria bastante. Obrigado.

### Gabriel Portella (Presidente)

Bom, Thiago. Como você não especificou o segmento ou ramo, mas eu vou te dar uma geral porque imagino que você esteja falando de Saúde e Automóvel, que são os dois principais. Eu acho que a questão da sazonalidade você aponta muito bem, ela é uma característica do nosso negócio, em todas as linhas de negócio, mas no caso do primeiro trimestre a gente explicou e você confirmou que nós não víamos uma tendência naqueles números e sim alguns fatores que contribuíram e que a gente seguiria na nossa trajetória normal. Quando a gente olha para os resultados do trimestre, depois vou deixar o Mauricio falar um pouco mais sobre Saúde e o Eduardo Dal Ri falar um pouco mais de Automóvel, mas os fatores são todos positivos neste trimestre, o que não quer dizer que esse seja o novo normal, isso quer dizer que também tem que se respeitar a sazonalidade do trimestre, normalmente esse é o trimestre dos mais fortes que a gente tem, onde a gente consolida uma série de reajustes, cujo ciclo no caso de Saúde se inicia no segundo semestre e a gente tem capturado os bons resultados de Automóvel e tudo aquilo que a gente vem investindo na melhoria do processo de *underwriting* que a gente vem falando. Então, vou deixar o Mauricio, mas sem dúvida nenhuma confirmando o que você falou, a tendência era de recuperação e a gente está confirmando, os fatores deste trimestre são positivos, ele tem características próprias deste trimestre, mas os desafios que tem para frente, nós estamos nos preparando, nós estamos sempre nos preparando para os próximos que virão. Então deixo o Mauricio e o Eduardo Dal Ri falarem um pouco mais sobre os efeitos em cada uma das linhas de negócio.

### Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)

Tudo bem Thiago? Do lado de Saúde, seguindo esse filme que o Gabriel colocou que eu vou responder esta primeira questão da sazonalidade, o Eduardo responde sobre sazonalidade, e depois eu volto para falar de ambiente regulatório que é a sua segunda pergunta, senão a resposta vai ficar muito longa. O que a gente está encontrando: de fato, o terceiro é o trimestre no qual a gente encaixa boa parte dos reajustes, onde a equipe de pós-venda faz a renovação

dos maiores contratos da empresa, a gente faz o reajuste das carteiras massificadas, notadamente a carteira do Individual e a carteira do Adesão, a carteira do PME é quase uniforme hoje, ela é dividida em um doze avos praticamente ao longo do ano e a carteira do Empresarial nós temos grandes contratos em junho, julho e agosto. Então, o que nós estamos vendo aqui: a gente conseguiu encaixar um volume de reajustes muito correto, muito aderente ao que a gente precisava, em linha com o que a gente vinha fazendo nos anos anteriores de tentar manter a sustentabilidade da carteira, as células de retenção tem funcionado de maneira muito boa. Só para te dar uma percepção de números, o PME está retendo quase ao redor de 88%, Empresarial está retendo ao redor de 95% e mais importante do que isso, o NPS que a gente está medindo para várias atividades da empresa de maneira recorrente já há bastante tempo das células de retenção do PME, por exemplo, flutua acima de 60 pontos, ou seja, além da gente conseguir reter bem, o processo de retenção está sendo muito satisfatório para todos os clientes. Somado ao volume de retenção elevado, as equipes de vendas tem colocado um volume de vendas muito grande dentro da casa, a gente está com quase 17% a mais de vendas acumuladas no ano em relação a 2017, em volume de vidas, tentando somar vidas e bocas para falar de Saúde e Odonto. Em paralelo com isso, a carteira tem mostrado já em três trimestres consecutivos um crescimento orgânico, passivo, onde a gente não agencia, muito bom, nas principais carteiras, ou seja, movimentações positivas, aquela onde a empresa contrata mais do que demite, e isso tem sido muito satisfatório para todos nós, ele ajuda um pouco na sinistralidade por obviedade, o tempo de chegar a carteirinha, de a pessoa conhecer a rede, de ir ao primeiro médico e tal, isso dá para a gente algum fôlego. Mas mais importante do que tudo isso, eu discuto duas ações que são mais estruturais, ou seja, a gente consegue fazer um trabalho muito bom de retenção, comercialização, satisfação do cliente e atendimento, mas em paralelo a gente tem encontrado um VCMH e uma sinistralidade caindo em todas as carteiras de maneira muito boa, inclusive na individual que era uma preocupação do passado. Esse reajuste, esse VCMH caindo ele vem tanto do maior controle de frequência por conta das ações todas que foram colocadas pelas áreas de produtos, de operações, de controle de utilização, coordenação do cuidado etc., mas também em um reajuste de rede, rede de hospitais, laboratórios e médicos, muito dentro do que a gente esperava, do que a gente planejou no começo do ano e isso tem sido muito satisfatório, a gente tem conseguido fazer uma parceria com a rede muito bem estruturada, as equipes de prestadores ao redor do país têm conseguido fazer um acordo com a rede de hospitais e laboratórios, a rede de médicos, de longa duração, não mais acordos de curta duração, reajustando em percentuais menores, empacotando de maneira mais rápida, transpondo riscos de maneira mais rápida, fazendo pacotes mais estruturados, mais robustos e isso, por obviedade, se traduz em uma sinistralidade mais controlada, eu acho que é isso que você está vendo nesse filme desses últimos anos como um todo. Eu paro por aqui e passo para o Eduardo.

### **Gabriel Portella (Presidente)**

Eduardo, antes de passar para o seu xará, eu já te peço desculpas, nós te confundimos pelo Thiago, então Eduardo, o seu xará vai falar agora e minhas desculpas.

### **Eduardo Dal Ri (Vice-Presidente de Automóveis e Massificados)**

Eduardo, aqui é o Eduardo falando. Vou falar um pouco do Automóvel. A sazonalidade funciona menos dentro do ano, naturalmente que o segundo semestre sempre é melhor em questão de sinistralidade do que o primeiro, isso pelo menos se a gente for ver os últimos históricos, não só da SulAmérica, mas do mercado todo. O que acontece também no Automóvel, eu poderia ressaltar que todo o investimento que a SulAmérica fez, da melhora que o mercado teve, a SulAmérica conseguiu ter uma melhora maior porque, primeiro, a gente sai de uma base, uma crise um pouco mais acentuada do que a do mercado e a gente se coloca com uma sinistralidade agora um pouco menor do que a do mercado. Mas o mercado também melhora esse ano, a sinistralidade do mercado melhora quase em 4 pontos, isso é fruto de um

mercado um pouco mais estável na questão de preço, olhando de forma mais racional essa relação do custo com o risco. Adicionalmente a tudo isso, a SulAmérica assim mostrou um trimestre melhor do que o mercado porque de certa forma, nós já estamos maturando investimentos que eu tenho falado nos últimos *calls*, que eles vão desde uma precificação em que a gente investiu bastante em melhorar não só o aprendizado em aceitação, mas também uma melhor precificação, um melhor entendimento desse risco e suas variações, e também, claro, do lado da produção, a gente está retomando uma produção que a gente acabou perdendo ano passado porque a gente trabalhou com preços mais adequados ao risco enquanto o mercado estava um pouco mais agressivo e a gente não quis entrar nessa de preço até porque a gente tinha um resultado para melhorar e nesse ano, esse cliente naturalmente... esse corretor que acabou discernindo por outra companhia, ele acaba submetendo a nós essa cotação novamente e faz com que esse cliente retorne para gente. Como a gente agora conhece melhor esse cliente, a gente consegue fazer escolhas melhores de qual cliente a gente vai retomar, qual cliente a gente vai reter e isso tem ajudado bastante. Adicionalmente a isso, ainda falando de produção que invariavelmente trabalha muito com o nosso resultado, a gente lançou um novo sistema de cotação ao corretor, é um sistema onde o corretor faz toda interação e submissão de cálculos com a gente e isso adicionado a uma maior efetividade da nossa área comercial, maior aproximação da nossa área comercial com toda essa rede, fez com que também a gente aumentasse, elevasse bastante os nossos números de cotações submetidos à SulAmérica e isso aumentou o nosso lago de escolha de clientes e isso, fez com que não só, a gente melhorasse, acertasse mais na escolha dos nossos clientes, mas elevasse de certa forma também os prêmios. Então basicamente, eu acho que eu tentei passar com você não só na sazonalidade de sinistro que eu acho ela trabalha um pouquinho diferente com relação ao de Saúde, a sazonalidade ela passa os anos, o mercado veio de uma sinistralidade maior e agora ele está retomando e a SulAmérica não ficou de fora disso, pelo contrário, ela acentuou ainda mais essa melhora e enfim, passei também pela questão da produção. Espero ter respondido a sua pergunta e agora eu passo para o Mauricio de novo para falar sobre o *legal*.

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

Mauricio, só um segundo. Rosman, como você fez uma pergunta geral sobre sazonalidade e eu, na minha apresentação, rapidamente passei por um componente para explicar um dos itens de desvio de despesa administrativa que, apesar do índice completamente sobre controle, tem um componente na variação absoluta que é a incidência de tributos sobre a declaração de JCP, eu fiz a questão de enfatizar o efeito líquido para deixar claro que ele não foi material e, portanto, essa declaração que nós fizemos por subsidiária no segundo trimestre, no terceiro trimestre não tem efeito material para o resultado em relação à “sazonalização”, considerando que o efeito mais relevante acontece quando existe a declaração de juros de capital próprio pela holding, ok? Mauricio.

#### **Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)**

Olá Eduardo, na questão do ambiente regulatório, eu acho que a gente tem que separar em algumas esferas. No que é a esfera federal, a questão do “bloco” que você perguntou, eu acho que ninguém tem como fazer nenhuma previsão hoje sobre qualquer assunto de tramitação no Congresso. Tem uma nova composição no Congresso sendo feita, tem uma quantidade enorme de Projetos de Lei transitando, seja no Senado seja na Câmara, sobre vários assuntos ao mesmo tempo, tem uma pauta nova a ser criada. Eu tenho baixíssima visibilidade do que possa acontecer daqui até o final do ano, só sei que tem competição muito grande de vários setores, de vários assuntos, de várias temáticas, todas elas importantes para serem trabalhadas, então eu não teria muita expectativa do assunto no curto prazo. Na segunda esfera, que é dentro do Executivo, dentro da agência, eu acho que a gente está enxergando um bloco de assuntos que estão em discussão, ele não é um bloco de assuntos de

decisão. A gente tem propostas de câmara técnica de grupo de trabalho, tem câmara técnica de reajuste, câmara técnica de contratualização e relacionamento com prestadores, tem discussão de PEONA, tem discussão de compliance, todo esse bloco regulatório, ele está começando o ciclo, e eu não sei quando a gente teria alguma conclusão do ciclo. O que eu consigo te falar é que nós estamos participando em absolutamente todos os fóruns através da nossa representação de entidade que é a Fenasaúde, de maneira bastante ativa, discutindo tecnicamente todos os assuntos. Tem assuntos que obviamente nos parecem melhor, tem assuntos que nos parecem piores e aí a questão de parecer melhor ou pior é de acordo com a nossa circunstância. Um assunto de reservas que vai elevar o grau de requerimento de capital, talvez seja bom para o SulAmérica porque concentrará mercado de maneira mais rápida, mas talvez para outros *players* não seja um assunto bom. Então é difícil a gente tentar colocar alguma visão setorial desses normativos todos dado que o mercado é muito heterogêneo e a representação é feita via Fenasaúde que também tem suas heterogeneidades dentro da federação, como todas as federações têm. Então eu ficaria atento aos movimentos que estão sendo feitos agora, mas eu reforçaria esse ponto. A gente está participando de todos e é um bloco de discussão, não é um bloco de conclusão ainda em boa parte das ações.

#### **Eduardo Rosman (BTG Pactual)**

Perfeito, está claríssimo. Eu queria agradecer ao time todo pelas respostas bem detalhadas. Obrigado.

#### **Operador**

A próxima pergunta vem de Lucas Lopes – Credit Suisse.

#### **Lucas Lopes (Credit Suisse)**

Bom dia a todos. Tenho duas perguntas também. A primeira é sobre Saúde, queria saber se vocês podem elaborar um pouco sobre eventuais iniciativas da Companhia para o segmento de *mid-ticket*. A gente sabe que a Companhia tem um *combined ratio* similar a *players* verticalizados, com mais sinistralidade e menos G&A pela estrutura não verticalizada de vocês, e queria saber se é possível, acho que vocês tem feito alguns estudos nesse sentido, baixar um pouco o ticket médio e não operar apenas no segmento *premium*, para concorrer com Intermédica, Hapvida e participar de um dos segmentos que mais cresce no mercado, dentre os grandes. E a minha segunda pergunta é sobre Automóvel. A gente tem visto uma desaceleração em prêmio, seja no mercado, mas também no resultado da Companhia e conversando com muita gente da indústria, a gente fica com a impressão de que os preços de seguro Auto já começaram a entrar em trajetória cadente, preços caindo já nesse segundo semestre. Queria saber se vocês tem visto isso e se o ambiente competitivo de fato ficou mais severo agora no segundo semestre e se esse eventual ambiente competitivo mais difícil pode tornar mais difícil o crescimento sequencial que tem vindo muito forte de frota segurada. Obrigado, são essas as perguntas.

#### **Eduardo Dal Ri (Vice-Presidente de Automóveis e Massificados)**

Oi, Lucas, eu vou começar e depois eu passo para o Mauricio. Sobre o ambiente, você tem razão, esses dias saíram os dados de setembro e mostra até um decréscimo em setembro, decréscimo de prêmio. O mercado acumulado está 3,6%, é um dos piores, mas quando a gente fala de briga, guerra de preços, eu já estou no mercado há um bom tempo e, isso acontece toda hora, sempre tem um ou outro entrando, agora não é diferente, sempre vai ter um ou outro. Eu não acredito que tenha uma guerra generalizada, o que eu acredito é que tem menos prêmio mesmo, a gente está com menos clientes no mercado e é natural, por isso, as companhias estão acelerando os seus investimentos para seduzir esses clientes, não só através de produtos e serviços, de melhor oferta, de um custo-benefício para atrair esses

clientes. A gente sofreu muito na indústria automotiva, a gente perdeu veículos novos. A venda de veículos novos caiu muito desde 2013, ela começou a apresentar números positivos em 2017, esse ano também vai apresentar números positivos, mas ainda é insuficiente para ajustar o estoque segurável, que é aquele estoque que orbita entre zero a dez anos e cada ano com a sua medida de veículo segurado. Então, o que eu acredito que está acontecendo agora, sim, você tem razão, tem uma certa briga de preço como o mercado aberto, natural, sempre tem, nós temos no mínimo 20 seguradoras brigando pelo mesmo cliente, mas também tem uma oferta menor do bolo de prêmios oferecidos, porque na verdade, a frota está envelhecendo, enfim, tem alguns clientes que estão saindo desse mercado, pelo menos temporariamente, até que essa frota vá voltar a crescer. Isso reforça ainda mais no que eu falei na questão anterior, a necessidade da gente fazer investimentos, continuar discernindo melhor o risco e trabalhar de forma que a gente consiga reduzir cada vez mais o cliente, não só pela marca SulAmérica mas por todos atributos de valor que a gente tem aprendido. Só um detalhe sobre setembro, a queda de setembro, ela também tem a ver com os dias úteis, foram dezenove dias úteis em setembro então, provavelmente a gente vai ver o mercado crescendo, não sei em que medida, provavelmente crescendo em outubro e talvez vá reformar um pouco esse 3,6% de crescimento do ano. Eu espero que a gente atinja o crescimento do mercado, um pouco superior a este 3,6%, mas vai ser um desafio, não só para aumentar prêmios médios, enfim, aumentar o mercado segurado de forma geral, vai ser uma tarefa do mercado todo. Se você estiver satisfeito com a minha resposta eu passo então para o Mauricio.

### **Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)**

Vamos lá, Lucas. Do lado do *mid-ticket*, no que a gente acredita: a SulAmérica não acredita que só reduzir rede vai reduzir sinistro suficiente para ir para o *mid-ticket*, assim como a gente também não acredita que só aumentar rede num cliente que tem rede pequena vai ser o suficiente para ter um produto que o cliente goste do ponto de vista de um ticket mais alto. É mais do que isso, é nível de serviço de um lado e é controle efetivo de sinistros do outro. Não é só escalar rede para cima e para baixo que muda a capacidade de performar no outro segmento. Por que eu estou fazendo esta introdução? Porque a gente começou uma jornada há vários anos atrás para tentar descer para o *mid-ticket*, sem perder a capacidade de ser um produto de ticket médio elevado com satisfação do cliente, e aí essa obsessão que a casa tem com NPS para todos os serviços que ela possa colocar na rua o tempo todo, tudo é metrificado, tudo é analisado para tentar ter a satisfação do ticket elevado e conseguir caminhar para um ticket mais baixo, com controle e sem perder satisfação. Então, a gente fez um lote enorme de projetos de gestão de sinistro, fez um lote enorme de gestão de saúde e a casa está em um terceiro lote muito grande, são várias frentes, mais de 150 pessoas envolvidas agora, em desenvolver um conjunto grande de funcionalidades que consigam dar a capacidade de gestão da frequência e direcionamento com qualidade para o prestador que nós achamos mais eficiente, e isso está sendo trabalhado na casa já há algum tempo, é o que nós chamamos de cuidado coordenado. Esse cuidado coordenado já está com quase 100 mil vidas sob gestão e está mostrando resultados muito bons, tanto de satisfação, e aí eu compartilho um pouco o NPS dele... o NPS do cuidado coordenado transita ao redor de 85, o que é francamente elevado e ao mesmo tempo ele tem mostrado um controle do sinistro médio muito melhor do que a gente imaginava, então, isso está viabilizando um caminho para nós conseguirmos trabalhar o *mid-ticket* de maneira mais eficiente. Fizemos dois pequenos pilotos agora, com dois produtos, o Vital e o Extra, vamos ver como eles vão performar no médio prazo, mas também tem uma extensão de *footprint* nacional sendo dirigida entre a área de prestadores e a área comercial para conseguir dar um pouco mais de cobertura em algumas regiões do Brasil em que a gente não dava, onde talvez, seja mais possível fazer o *mid-ticket* de maneira mais rápida. Então, é uma jornada, a gente já começou, os resultados são bons, ainda não descemos aonde a gente queria descer. A gente começou o processo de descida, então, é um processo que você terá de acompanhar conosco durante mais alguns trimestres.

### **Lucas Lopes (Credit Suisse)**

Está certo, Eduardo e Mauricio. Muito obrigado pelas respostas.

### **Operador**

A próxima pergunta vem de Rafael Frade – Bradesco.

### **Rafael Frade (Bradesco)**

Caros, bom dia a todos. Eu queria voltar na pergunta do Rosman e talvez tentar colocar de outra forma. Como ele colocou, o resultado de vocês, devido à sazonalidade e à importância do quarto trimestre no resultado como um todo, já teve situações em que a gente teve um terceiro trimestre talvez mais fraco e o quarto trimestre muito forte, ou o contrário, e eu gostaria de discutir aqui como a gente poderia imaginar isso, quer dizer, a gente teve um terceiro trimestre muito bom, mas eventualmente pode ser alguma coisa, uma antecipação do quarto trimestre. Como que a gente deveria pensar com relação a essa contínua evolução para o quarto trimestre? E a segunda pergunta seria com relação... vocês apresentaram uma rentabilidade por volta de 16% no acumulado de doze meses, acho que pensando um pouco no histórico, a gente tem uma referência de uma rentabilidade algo em torno de 15% na SulAmérica, eu queria pensar um pouco olhando para 2019, não um *guidance* mas muito mais uma discussão sobre ...possivelmente a gente vai ter uma redução na alíquota de imposto, a gente possivelmente vai ter um aumento na taxa de juros, por que a gente não deveria pensar numa rentabilidade talvez de 17%, 18%? Como vocês veem a possibilidade de continuar aumentando a rentabilidade? Obrigado.

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

Frade, é o Bottas, tudo bem? Eu vou tentar responder as suas duas perguntas de uma forma conjunta porque elas de alguma forma tem vasos comunicantes. Tem um componente da sua pergunta que fala de eventual antecipação em terceiro trimestre. Exceto pelo comentário que eu fiz de juros de capital próprio, como eu também abri os valores, eles são completamente imateriais porque ainda não aconteceu a declaração pela holding, que isso sim é uma antecipação que a gente fez em relação ao ano anterior, esse componente, que em termos líquidos nos nove meses são algo em torno de 7 milhões, o benefício em 9 meses de 2018 em relação ao que não está na base de 2018 porque só aconteceu no quarto trimestre, esse é o único efeito que tem material nesse terceiro trimestre. Em relação a questões operacionais, o número do terceiro trimestre é o número da competência do terceiro trimestre. Em relação ao quarto trimestre, não é expectativa, é uma questão que é dada, segue a sazonalidade como uma expectativa, dado o comportamento de sinistralidade em Saúde, notadamente Saúde, que mostra uma sinistralidade historicamente menor no mês de dezembro e isso se mantém. E como você também já me ajudou a responder, como a gente não dá *guidance*, o que a gente faz para poder ilustrar um pouco esse comportamento da sazonalidade, e por isso a gente comentou sobre o retorno sobre o patrimônio médio nos últimos doze meses, foi exatamente para poder capturar a rentabilidade nos nove meses, mas também efeitos de sazonalidade, mas a gente não indica e existe uma série de componentes que ainda podem afetar o quarto trimestre que nós temos que esperar. O mercado, como aqui já bem explorado pelos meus colegas, em operação, a gente segue vendo e vocês também acompanham frequentemente os dados de ANS e dados de SUSEP, não tem nenhuma expectativa de inversão ou de mudança de tendência, mas a gente não tem como indicar o que seria uma rentabilidade da Companhia dentro do exercício, muito menos para 2019. Para 2019, alguns componentes já estão dados que também podem ser objeto de risco de premissa. Por exemplo, essa questão de mudança da alíquota, que hoje existe um cenário e esse cenário pode ser mantido ou pode mudar e isso tem efeito relevante sobre rentabilidade. Da mesma forma questões que envolvem capital

como denominador da equação, que são sujeitos às questões de fatores regulatórios que também não estão sob o nosso controle, mas que a gente tenta buscar a combinação para ter uma melhor rentabilidade. A performance de resultado e uma otimização de capital, essa combinação a gente segue buscando, mas sem poder indicar para vocês se a gente vai mudar de patamar, se vai ser o patamar x, y ou z. OK?

**Rafael Frade (Bradesco)**

OK. Bottas, se me permite só com relação à sazonalidade. Na verdade eu acho que o fator que eventualmente eu queria entender se pode ter impacto ou não, às vezes é até o fechamento do trimestre. A gente teve o fechamento de setembro em um final de semana, e a gente sabe que um ou dois dias fazem uma grande diferença na sinistralidade. Eu queria entender, porque o que eu estou dizendo com relação a uma antecipação do quarto trimestre, na verdade é muito mais que talvez a gente tenha alguns sinistros que acabam escorregando para o quarto trimestre uma vez do efeito calendário. Eu queria entender se isso tem alguma relevância ou não.

**Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)**

Oi, Frade, aqui é o Mauricio, obrigado pela pergunta. A princípio não, tudo que a gente conseguiu acompanhar das métricas da casa, totalmente *BAU (business as usual)*, nada que a gente tenha mapeado de redução ou incremento de entregas por dia útil nesse ciclo aqui. Não sei como vai ser no final de dezembro, mas nesse fechamento de ciclo por não ter proximidade de feriado nem nada a gente não encontrou nenhum movimento atípico.

**Rafael Frade (Bradesco)**

Perfeito Mauricio. Obrigado.

**Operador**

A próxima pergunta vem de Guilherme Palhares – BTG Pactual.

**Rodrigo Gastim (BTG Pactual)**

Oi, pessoal, na verdade quem fala aqui é o Rodrigo Gastim, eu tenho na verdade duas dúvidas. A primeira delas é em relação ao segmento *premium*. A gente tem ouvido de algumas operadoras de plano de saúde, até de alguns *players*, alguns *providers* do mercado, uma pressão um pouco mais forte de *downgrade* de plano de saúde ao longo desses últimos meses, até um pouco defasado, um pouco menos em 2015, 2016, mas em 2017 para cá uma pressão um pouco maior. Eu queria entender na visão de vocês, de fato, como que está, de fato, acontecendo esse movimento de *downgrade* de planos de saúde, quais os produtos que vocês desenvolveram ao longo dos últimos meses, ao longo dos últimos trimestres para obviamente dar vazão por essa demanda por *downgrade* de plano de saúde e se vocês já sentem alguma inversão nessa tendência nesse momento, com o macro melhorando um pouquinho na ponta, se esse ritmo de *downgrade* já deu uma diminuída. Então essa era a primeira pergunta em relação ao segmento *premium* e uma segunda pergunta é em relação da JV com a Healthways. Eu queria entender o quanto vocês atribuem dessa melhora constante de sinistralidade ao longo dos últimos trimestres, o quanto que vocês já enxergam disso vindo dessa partida com a Healthways, dessa melhora de análise de *big data* que vocês têm conseguido fazer com eles. Qual é o percentual da base de vocês que de fato já aderiu a este programa que proativamente alimenta o sistema com informação e eventualmente vocês conseguem fazer programas preventivos interessantes? Então, se vocês puderem falar um pouco dessa evolução do processo com a Healthways, eu acho que também ajudaria bastante. Obrigado, pessoal.

### **Mauricio Lopes (Vice-Presidente de Saúde e Odontológico)**

Oi, Rodrigo, muito bem vindo ao nosso *call*. O que a gente tem da questão do *premium* aqui, para a gente, essa equação é difícil de analisar na maneira que você colocou, porque é fato que existe algum movimento de *downgrade* e *upgrade* acontecendo nas carteiras, a gente já falou disso várias vezes ao longo dos trimestres, não é a primeira vez. Por outro lado, a carteira tem crescido de maneira muito consistente, então ao mesmo tempo em que a gente pode ter algum *downgrade* acontecendo em parte dos contratos, a gente tem absorvido outros pedaços, ou do mesmo contrato ou de outros contratos, que tem população *premium*. Então, para nós, fica um pouco nebuloso te falar se de fato o *downgrade* é muito relevante no *premium* ou não. O que a gente vê é, que a nossa carteira de *premium* cresce, ela não diminui, ao contrário, o movimento que a gente tem aqui é um movimento de crescimento de *premium*, mas é porque a gente tem pego contratos que nós tínhamos hipoteticamente a metade da pirâmide e a gente pegou a parte superior da pirâmide, ou um contrato que nós não tínhamos mas na hora que o cliente vê a quantidade de funcionalidades, de reembolso online, de médico em casa, de carteirinha online, de rede mapeada, acaba seduzindo esse cliente mais *premium* para dentro do nosso produto. Então é difícil tentar separar uma coisa da outra, a gente não tem como responder de bate-pronto se efetivamente o *premium* do mercado como um todo cai ou não, na nossa realidade ele simplesmente não cai, ele cresce. No tocante à Sharecare, que é o nome correto da antiga Healthways, lembrando que a Healthways foi vendida alguns anos atrás para essa empresa chamada Sharecare que é uma empresa que tem vários investidores de grande porte, tem a Sony Channel Entertainment, Discovery Channel, Oprah Winfrey, Dr. Oz, uma empresa bastante maior, e nós temos 49% da sociedade aqui, não somos controladores, somos usuários, na verdade, da empresa. A gente tem tido um excelente resultado dos programas clínicos e estamos com quase 90 mil vidas em programas clínicos aqui, indo de *coaching* de bem-estar, que é o mais simples, até os mais complexos, cardiopatias bastante complexas ou de epidemias ou diabetes, que é o que vale, e tem trazido bom resultado em cima do sinistro. Para cada real investido, os retornos do investimento flutuam acima de 2,5 e até 4,5, dependendo do programa que nós temos. Nós lançamos no começo do ano a plataforma digital nova, que é a plataforma de engajamento para bem-estar, ela está começando a mostrar os primeiros resultados, as pessoas estão começando a fazer o *download*, a gente está tentando ver como ela “performa”, mas mais importante do que tanto a plataforma quanto os programas clínicos, e aí eu volto no ponto do cuidado coordenado, é essa jornada. A gente durante muito tempo teve um conjunto enorme de ações que eram ações *stand-alone*, então tinha um programa de cronicidade *stand-alone*, tinha um programa de complexos gerido pelo pessoal da operação *stand-alone*, você tinha um programa de compra direta de materiais *stand-alone* e daí por diante. O que a SulAmérica tem feito nos últimos dezoito meses, que é esse novo ciclo, foi começar a construir o barramento único no qual nós conectamos todas as iniciativas e a conexão das iniciativas é onde gera sinergia e é o que nós chamamos de cuidado coordenado, e é isso que nós estamos vivendo agora. Então, o programa de cronicidade se ele já era potente isoladamente, ele tem chance de ser ainda mais potencializado quando conectado com a rede de prestadores, com médico de nível I, com médico de nível II, com programa de complexidade e com a compra direta de materiais, posso citar meia dúzia de exemplos. Então, isso tem gerado muito mais sinergia, é como se a gente mudasse o foco de ter a visão nos programas e começasse a ter a visão no paciente. O paciente está no centro do projeto e não mais os programas estão no centro do projeto.

### **Rodrigo Gastim (BTG Pactual)**

Excelente, Mauricio, muito claro. Obrigado pela resposta.



“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.”