

## Relatório da Administração

### Corpore Administradora de Benefícios da Saúde – EIRELI

#### Exercício de 2021

#### Senhores Cotistas

A administração da CORPORE ADMINISTRADORA BENEFÍCIOS DA SAÚDE submete à apreciação dos senhores as Demonstrações Financeiras relativas aos exercícios findos de 2021 e 2020 acompanhadas do parecer dos auditores independentes.

#### Contexto Operacional:

A Corpore Administradora de Benefícios da Saúde - EIRELI é a denominação de uma empresa individual de responsabilidade limitada, com objetivo a atividade de administração de benefícios de plano privados de assistência à saúde coletivos, prestando serviços para pessoas jurídicas contratantes de planos privados de assistência à saúde coletivos ou propondo a contratação de planos coletivos de assistência à saúde como estipulante, observada a legislação vigente e as normas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS, podendo praticar todos os atos inerentes a mencionada atividade.

#### Desempenho Operacional e Econômico Financeiro

A receita operacional líquida, contabilmente representada pelas receitas de contraprestações efetivas, cresceu quando comparada a 2020, passando de R\$ 20.491 mil para R\$ 23.815 mil.

A geração operacional de caixa medida pelo EBTIDA atingiu R\$ 3.001 mil, com diminuição de 35,9% em comparação com 2020. A margem do EBTIDA atingiu o equivalente a 12,6% da receita operacional líquida.

O lucro líquido foi de R\$ 1.416 mil, correspondendo 5,9% da receita operacional líquida e 64,7% do patrimônio líquido médio do período.

#### Política de destinação de superávits:

O Capital Social é constituído de 3.799.649 cotas no valor total de R\$ 3.800 mil. O resultado do período foi totalmente destinado a cobrir os Prejuízos Acumulados, que desta forma reduziu de R\$ 2.320 mil em 2020 para R\$ 903.290 mil.

## **Perspectivas e planos da administração para os exercícios seguintes:**

Com intuito de manter os resultados equalizados buscando aumento da lucratividade, o bem-estar dos colaboradores e a qualidade ao atendimento aos públicos de contato, a companhia continua com a mesma estratégia de implementar melhorias internas e as melhores práticas de mercado.

Por área, detalhamos as melhorias tomadas no período em menção.

### **Comercial**

Encerramos o ano de 2021 com um aumento em nossas unidades de vendas e acréscimo nas parcerias comerciais com operadoras de planos de saúde, com o objetivo de aumentarmos nosso leque de benefícios aos nossos clientes.

2021 foi um ano marcado por grandes desafios, que tornou nosso time de vendas ainda mais em sinergia.

### **Financeiro | Regulatório**

Em 2021 mantivemos a Metodologia própria do estudo de inadimplência, o que possibilitou a manutenção da regularidade dos indicadores econômicos regulatórios.

### **Gestão de Pessoas**

Em 2021 mantivemos o processo de Cultura de Atendimento que consiste em enraizar o padrão que acreditamos ser a melhor prática em atendimento aos canais de contatos.

Foram realizados estudos e aprimorados os treinamentos enfatizando a metodologia de aplicação e orientação com feedbacks e avaliação de desempenho dos colaboradores da Companhia, proporcionando ambiente mais colaborativo e saudável para o clima organizacional.

Para o ano de 2022, serão implantados novos modelos de benefícios aos colaboradores, objetivando a manutenção do baixo índice de turnover e maior visibilidade da Companhia dentre as melhores empresas para se trabalhar.

### **Administrativo | Financeiro | Diretoria**

Os investimentos em tecnologia como a melhoria da telefonia, internet, maquinário, programas e softwares personalizados mantiveram-se em 2021. Destacamos o investimento na transferência da matriz de São Paulo para Barueri, proporcionando maior espaço para execução das atividades operacionais, bem como uma maior agilidade aos processos, como forma de proporcionar mais facilidades e melhorias de qualidade aos beneficiários, corretores e colaboradores, proporcionando maior rentabilidade ao negócio.

Para o ano de 2022, iniciaremos a reestruturação das áreas e processos internos, buscando as melhores práticas processuais e monitoramento da excelência engajamento de esforços de cada departamento.

## **Marketing**

Em 2021, buscando um maior fortalecimento da companhia, foi implantada a revitalização da marca Corpore Administradora com a alteração de logotipo e aperfeiçoamento de todas as peças publicitárias.

Os investimentos às ações de Marketing estão contemplados no planejamento orçamentário para 2022, com o propósito de gerar valor, posicionar e fortalecer a marca Corpore Administradora, objetivando o acréscimo do número de vendas e – consequentemente - aumentando o número de beneficiários à carteira.

Para ilustrar, mencionamos que além das divulgações off-line, o direcionamento está no forte investimento em melhorias dos canais digitais, nos proporcionando maior impulso para atingirmos o massificado.

Será mantida a política de intensificar as atividades de Marketing para colocar em prática os objetivos traçados para a área comercial, além de fortalecer institucionalmente a Marca Corpore Administradora na região de atuação, produzindo anúncios, peças publicitárias, cartazes, banners e elaborando as transformações necessárias no intuito de aumentar o número de beneficiários na carteira de clientes.

A expansão da área e número de colaboradores também está em andamento para garantir ainda mais corpo para alcance dos objetivos traçados para 2022.

## **Novos Projetos e Produtos**

Agregar novos produtos à Administradora é uma prática positiva adotada pelo mercado dando condições de oxigenar o fluxo financeiro, além de ampliar as opções aos clientes.

## **Investimento**

Direcionamento dos investimos na estruturação da nova sede, bem como em tecnologia com a melhoria da telefonia, internet, maquinário, programas e softwares personalizados. Com destaque para o investimento em aplicativos com funcionalidades importantes aos clientes e corretores que mais facilidade aos processos e a otimização, trazendo a rentabilidade no negócio. O desenvolvimento de um CRM próprio também contribuirá em grande porcentagem para o crescimento.